



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los
profesionales de salud de un hospital público de Chepén, La
Libertad, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Carranza Yuncor, Gloria Angelica (orcid.org/0009-0001-5540-2352)

ASESORES:

Dr. Rodríguez Alayo, Gerardo Augusto (orcid.org/0000-0001-7842-4821)

Dra. Paez Gonzales, Maria Teresa (orcid.org/0000-0003-0123-9956)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A toda mi familia, principalmente a mis padres que me apoyaron y contuvieron siempre, se esforzaron para ser mejor y tener mejores oportunidades, gracias por enseñarme a afrontar las dificultades.

A mi esposo Sebastián, por su paciencia, comprensión, empeño y amor; porque gracias a ti puedo alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial.

A mis hijos Teo y Vasko quienes son mi motivación, fortaleza y alegría.

A mi hermana Nelly quien ha sido parte integral de mi camino académico y crecimiento personal por creer en mí desde el primer día y estar siempre.

Gloria Angelica Carranza Yuncor

Agradecimiento

Mi gratitud a las autoridades de la Universidad César Vallejo y a la plana docente que nos acompañó durante este año y medio, pues gracias a ellos nuestros conocimientos se han fortalecido.

A las autoridades y personal de salud de Hospital, quienes me brindaron las facilidades para desarrollar este trabajo de investigación a cabalidad.

Gloria Angelica Carranza Yuncor



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRÍGUEZ ALAYO GERARDO AUGUSTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023", cuyo autor es CARRANZA YUNCOR GLORIA ANGELICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 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.

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GERARDO AUGUSTO RODRÍGUEZ ALAYO DNI: 42944195 ORCID: 0000-0001-7842-4821	Firmado electrónicamente por: GARODRIGUEZA el 26-07-2023 12:33:17

Código documento Trilce: TRI - 0615275



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CARRANZA YUNCOR GLORIA ANGELICA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 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
CARRANZA YUNCOR GLORIA ANGELICA DNI: 45637703 ORCID: 0009-0001-5540-2352	Firmado electrónicamente por: GCARRANZAY el 24- 07-2024 15:54:34

Código documento Trilce: INV - 1657221

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de correlación de Pearson entre el Clima Organizacional y Estrés Laboral de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, 2023	18
Tabla 2: Distribución porcentual de la variable Clima Organizacional de los profesionales de salud de un hospital público de Chepén, La Libertad, 2023, según nivel.....	19
Tabla 3: Distribución porcentual de la variable Estrés Laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023, según nivel	20
Tabla 4: Prueba de correlación de Pearson entre el Clima Organizacional y la dimensión Desgaste Emocional de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, 2023.....	21
Tabla 5: Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y la dimensión Despersonalización de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, 2023.....	22
Tabla 6: Prueba de correlación de Pearson entre el Clima Organizacional y la dimensión Falta de realización de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, 2023.....	23

Resumen

Esta investigación determinó la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023. La indagación fue de tipo básica, con diseño descriptivo correlacional. Se seleccionó como técnica la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios de 28 y 22 ítems, los cuales pasaron por una prueba piloto, arrojando una confiabilidad en Alpha de Cronbach de 0.958 para la variable Clima organizacional y 0.805 para estrés laboral, los mismos que cuenta con validez por juicio de expertos. La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de la salud. Los datos recogidos fueron procesados mediante el Software estadístico RStudio versión 4.2.2, lo que permitió obtener como resultado que existe relación significativa entre las variables de estudio, sustentado con el p-valor de significancia de la prueba de correlación de Pearson, resultó ser menor que 0.05 ($p=0.005<0.05$), el coeficiente de correlación presentó un signo negativo, es decir la relación es inversa y la fuerza de correlación moderada negativa. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación. Se concluye que ante un mejor nivel de clima organizacional el estrés laboral será más bajo.

Palabras Clave: Clima organizacional, estrés laboral, salud, hospital.

Abstract

This research determined the relationship between the organizational climate and work stress of health professionals from a Public Hospital in Chepén, La Libertad, 2023. The inquiry was of a descriptive correlational type and the design was non-experimental. The survey was selected as the technique and two questionnaires of 28 and 22 items were applied, which went through a pilot test, yielding a reliability in Cronbach's Alpha of 0.958 for the organizational climate variable and 0.805 for work stress. The sample consisted of 50 health professionals. The data collected was processed using the statistical software RStudio version 4.2.2, which allowed us to obtain as a result that there is a significant relationship between the study variables, supported by the p-value of significance of the Pearson correlation test, which turned out to be less than 0.05 ($p=0.005<0.05$), the correlation coefficient presented a negative sign, that is, the relationship is inverse and the correlation strength moderately negative. Therefore, the research hypothesis is accepted.

Keywords: Organizational climate, work stress, health, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022b) indica que el confort físico, mental y social es sinónimo de buena salud. Por otro lado, también es pertinente considerar al trabajo como fuente de salud, pues el hecho de tener estabilidad laboral, permite a los individuos desenvolverse física, mental y socialmente. Sin embargo, éste también es motivo del deterioro de la salud, ya que si se trabaja en un ambiente organizacional desfavorable puede dar origen a estados de desgaste (burnout) o estrés (Organización Internacional del trabajo, 2019)

El clima organizacional está relacionado a las singularidades que presenta cada lugar de trabajo, las mismas que influyen de forma directa o indirecta en el desempeño laboral de los colaboradores y en consecuencia en la estructura de la organización (Segredo et al., 2017). De otro lado, el estrés laboral está afectando el estado físico y emocional de los trabajadores, poniendo en gran riesgo la seguridad y salud de las organizaciones, por lo que debe tratarse oportunamente (Riaño, 2019)

Lo antes expuesto, invita a repensar en el papel que juegan los trabajadores del sector salud y la relevancia de su participación en un ambiente organizacional idóneo, puesto que actualmente, nos encontramos en el tercer año de pandemia del SARS-COV-2 y según la OMS, (2022) como mínimo, la cuarta parte de los trabajadores de este sector, ha manifestado síntomas de depresión, ansiedad y agotamiento. Asimismo, entre el 23% y 46% manifestaron síntomas de ansiedad y entre el 20% y el 37% síntomas depresivos durante la pandemia; tal es así, que Jim Campell, director del Personal de Salud de la OMS, indicó que el personal sanitario se encuentra experimentando una “pandemia dentro de una pandemia” (OMS, 2022a).

En un estudio realizado en seis países de Latinoamérica se buscó determinar los factores sociales y laborales que desencadenan el estrés en los trabajadores, hallándose que el país que presenta mayores índices de estrés es Venezuela con un 63%. Por otro lado, países como Perú, Colombia y Honduras arrojaron un

($p < 0,001$), Ecuador un ($p = 0,016$) y Panamá ($p = 0,001$) evidenciándose un porcentaje menor de estrés; asimismo los factores más influyentes para desarrollar estrés en el trabajo son el sexo y el contexto sociopolítico (Mejía et al., 2019).

Nuestro país no es ajeno a esta realidad ya que según la investigación realizada por Valderrama & Polino, (2020) evidenció que un 67,7% de los trabajadores del Servicio de Atención Médica de urgencias (SAMU) sufría algún grado de estrés como consecuencia de las responsabilidades de su cargo en el ambiente donde laboran. En ese sentido, es pertinente citar a Fajardo et al., (2020) quien en su estudio concluye que, el ambiente de trabajo es un aspecto determinante en el comportamiento de los trabajadores al momento de desempeñarse para alcanzar las metas propuestas por la entidad.

El personal de salud de Chepén, no es ajeno a esta problemática, ya que se evidencia la falta de motivación, cansancio y agotamiento al atender a los pacientes, a esto se suma el mal ambiente organizacional propiciado por las largas jornadas de trabajo, el deficiente equipamiento de los centros de salud y a que, en los últimos años hemos vivido años atípicos debido a la pandemia. De allí la importancia de indagar ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad 2023? Y sus respectivas preguntas específicas.

La investigación se justifica teóricamente, puesto que conocer las implicancias de las variables investigadas ayudará a promover acciones que permitan motivar a los trabajadores y por ende brindar un mejor servicio a los usuarios del sector salud. En ese sentido, definimos la variable clima organizacional como la percepción que tienen los individuos de los hechos que se suscitan en su ambiente de trabajo. Por otro lado, se define al estrés laboral como el estado físico y emocional que el individuo manifiesta ante situaciones difíciles y que a su vez puede conllevar a problemas en el ambiente organizacional, el desempeño del trabajador y la calidad del servicio. Este estudio de indagación también ayudará a enriquecer la literatura científica, ya que se analizarán teorías diversas y estudios previos, brindando una nueva perspectiva. Asimismo, se justifica por

su conveniencia, dado que, conocer cómo se relacionan ambas variables concede la posibilidad de prever y proponer alternativas de mejora. Tiene valor práctico porque los hallazgos obtenidos ayudarán a la realización de nuevas investigaciones, las cuales tendrán una fuente confiable de la cual partir para mejorar sus índices de desarrollo.

Por esta razón, el objetivo general fue determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud en un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023. En tanto, el primer objetivo específico fue: identificar el nivel del clima organizacional de los profesionales de salud Hospital Público de Chepén, La Libertad 2023, el segundo objetivo específico: identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales de salud Hospital Público de Chepén, La Libertad 2023; así también, el tercer objetivo específico fue determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión desgaste emocional de los profesionales de la salud en un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023, el cuarto objetivo específico determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión despersonalización de los profesionales de la salud en un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023 y el quinto objetivo específico: determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión falta de realización personal de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad 2023.

La hipótesis de investigación Hi) planteada es: Existe relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Después de revisar y analizar diversos estudios previos de índole internacional, encontramos a Chiang et al., (2022) que investigaron el efecto del clima organizacional (factores) y el stress laboral en trabajadores de las áreas de salud y seguridad en Chile. El diseño de esta indagación fue descriptivo-correlacional. Para recoger los datos, se realizó la aplicación de dos cuestionarios a 321 colaboradores de entidades públicas. Se concluye que el clima organizacional sí afecta al estrés laboral; sin embargo, el grado de afectación varía de acuerdo al área de desempeño del trabajador y de la dimensión evaluada. También sugiere tener en cuenta el clima organizacional para lograr un mejor desempeño y el servicio de la entidad.

Bustamante et al., (2022) ejecuto una investigación con el propósito de cotejar dos centros médicos de alta complejidad (uno estatal y otro particular) en la localidad de Guayas, Ecuador. Esta investigación fue descriptiva comparativa, se realizó trabajo de campo y se trabajó con una muestra mayor a 500 profesionales. Como instrumento se empleó un cuestionario que evaluaba 10 dimensiones del clima organizacional. Los resultados demostraron que los trabajadores de salud del hospital estatal perciben un mejor clima laboral en comparación al centro de salud privado. Asimismo, concluyen que, para hacer realidad las metas institucionales del nosocomio es crucial desarrollar aspectos como: gestión y organización interna, apoyo al espíritu emprendedor, formación académica, autodesarrollo, seguridad en el empleo, comunicación y autonomía laboral.

Cortez-González et al., (2022) tuvieron el propósito de determinar el grado de estrés laboral del personal de enfermería en un hospital de tercer nivel de atención en la ciudad de México y su relación con variables sociodemográficas. Se utilizó un enfoque descriptivo y transversal, y se seleccionó una muestra de 115 profesionales mediante un muestreo aleatorio estratificado. Los instrumentos utilizados fueron una encuesta de datos personales y laborales, el Test de Estrés Laboral y el Test de estrés de Hamilton. Los resultados mostraron principalmente que, según el Test de estrés de Hamilton, el 46.1% de los

participantes no mostró signos de estrés. Sin embargo, el Test de estrés laboral modificado reveló que el 18.3% tenía niveles de estrés medio y el 10.4% tenía estrés elevado. Se concluye que el personal de enfermería en esta institución presenta un nivel bajo de estrés laboral. Se sugiere que las autoridades continúen implementando estrategias de mejora constante para la gestión de la salud de los trabajadores, asegurando así una atención de calidad a los usuarios.

Yu-Li et al., (2020) ejecutaron una indagación de diseño transversal con el fin de establecer la relación entre el clima organizacional, el estrés laboral, el agotamiento laboral y la retención en profesionales de farmacéutica. La técnica fue la encuesta y se aplicó un cuestionario para recoger los datos. Los resultados demostraron que existe relación significativa entre las variables y concluyeron que los resultados son aprovechables en el sentido que, orientan a los centros de salud y a los directivos a propiciar un mejor ambiente laboral y reducir el estrés en los trabajadores para brindar un servicio de calidad.

Tirado-Vides et al., (2020) realizaron una pesquisa de diseño correlacional, con enfoque cuantitativo, donde correlacionaron las variables: inteligencia emocional (I.E), clima organizacional (CO) y estrés ocupacional (EO) del personal que se ocupa de los niños más pequeños. Esta exploración cuantitativa y correlacional se realizó en Colombia. Se aplicaron dos instrumentos a 150 trabajadores, lo que permitió corroborar la hipótesis investigativa; y relacionar ambas variables. Asimismo, concluyeron que, para aminorar los niveles de estrés y reforzar la inteligencia emocional, es necesario un poner en marcha un programa preventivo.

Rivera et al., (2018) investigaron sobre motivación, clima social organizacional y satisfacción en las relaciones interpersonales de acuerdo al género y área de desempeño. Esta exploración de diseño correlacional, no experimental de tipo cuantitativa, aplicó tres instrumentos a una muestra de 52 participantes. Luego de procesar los datos se halló una asociación relevante entre las variables estudiadas ($p < .05$); por lo que, cuando existen mejores

relaciones interpersonales, la motivación laboral y el clima social organizacional, también será mayor.

Entre los referentes nacionales tenemos a Hurtado, (2023) que investigó la relación del estrés laboral (E.L) con el compromiso organizacional (C.O) en una micro red de salud en una provincia de Cajamarca. El estudio fue descriptivo-correlacional, y los datos fueron recogidos en un solo momento. El enfoque, cuantitativo y la utilización de dos cuestionarios permitieron hallar que la primera variable (E.L) sólo tiene relación con la dimensión “compromiso afectivo” del CO. No se halló asociación con las dimensiones: compromiso normativo y compromiso de continuidad.

Pereda, (2021) indagó sobre la relación en las variables: sobrecarga laboral y clima organizacional en el personal de enfermería que se desempeña en el área de medicina del Instituto Nacional de Oncología, en tiempos de pandemia - Lima. El trabajo fue no experimental y el diseño correlacional. Las 92 enfermeras que conformaron la muestra respondieron a dos cuestionarios, relacionados con las variables. Los resultados arrojaron que existe un 66.3% del personal en nivel medio de sobrecarga laboral y el 30.4% está en el nivel alto, por lo que la relación entre las variables es significativamente inversa.

Sifuentes, (2021) desarrolló un estudio, que permitió comprobar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los funcionarios del área de enfermería en Huaraz. Se trabajó bajo la línea del enfoque cuantitativo, con el diseño correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios relacionados con las variables de estudio, los cuales fueron aplicados a 40 enfermeros. Los resultados indican que existen niveles intermedios de estrés y desempeño laboral y sugieren implementar estrategias organizacionales para bajar estos niveles y maximizar la productividad de los trabajadores.

Trujillo & Quispe, (2021) mediante un estudio con el objeto de determinar los índices de estrés laboral en los enfermeros y enfermeras de una entidad de salud en el Callao. La indagación cuantitativa y diseño descriptivo, tuvo como muestra

a 50 enfermeras a quienes aplicaron el cuestionario de Maslach, concluyendo que el nivel predominante de estrés fue el severo y moderado. Respecto a las dimensiones, éstas se encuentran en nivel moderado. Los participantes manifestaron que en cuanto a la dimensión despersonalización, manifestaron no sentirse aptos para brindar soporte emocional a los pacientes que están a punto de morir. En la dimensión agotamiento emocional perciben un ambiente laboral tirante, donde es difícil poner en común sentimientos y experiencias, finalmente en la dimensión realización personal, afirman que muchas veces realizan ajenas a sus laborales, lo que a su vez ocasiona que no cuenten con el debido tiempo para desarrollar a tiempo sus funciones.

Díaz et al., (2019) tuvieron como fin correlacionar el estrés y el clima organizacional del personal en un hospital chiclayano. Esta pesquisa de enfoque cuantitativo y con el diseño descriptivo correlacional aplicó un instrumento a 30 usuarios, permitiendo obtener como producto que las variables se relacionan de manera significativa e inversa (-0.653), con un p- valor $(0,000) < \alpha (0,05)$, rechazando h_0 ; es decir que, a menos estrés existe un mejor clima organizacional.

Pinedo, (2021) en su estudio sobre clima laboral y su relación con el desempeño los médicos de Huari. Trabajó una metodología básico-correlacional, aplicando un cuestionario para cada variable a una muestra de 24 colaboradores. Su principal resultado fue determinar que existe relación positiva – fuerte entre ambas variables ($p = 0,000 < 0.05$). Pinedo concluyó que ambas variables, se encuentran en un nivel regular (37.5%).

Vargas & Huamanchao, (2019), realizaron un estudio referente a la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en enfermeros del Área de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima. Se utilizó un enfoque cuantitativo y un método descriptivo correlacional, con un diseño transversal y prospectivo. La muestra consistió en 52 enfermeros y se aplicaron dos cuestionarios (Escala de Maslach y cuestionario EDCO) para medir el nivel de estrés laboral y evaluar el

clima organizacional, respectivamente. Los resultados mostraron una relación significativa inversa entre el estrés laboral y el clima organizacional, así como con los niveles de cansancio emocional y despersonalización. Sin embargo, no se encontró una relación directa entre el nivel de realización personal y el clima organizacional. Estos resultados destacan la importancia de abordar el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el nosocomio María Auxiliadora.

Respecto a las indagaciones previas a nivel regional, se detectó la investigación de Ninatanta, (2021) quien investigó el estrés laboral y su asociación con las estrategias de afrontamiento en la Gerencia Regional de Salud, La Libertad. El diseño fue descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo. Trabajó con una muestra de 162 personas. Los datos recogidos arrojaron como resultado la efectividad elocuente de la asociación entre las variables ($p=0.00<0.05$). Lo antes mencionado, permitió concluir que existe un nivel de estrés alto (58.6)

Barrientos, (2021) indagó sobre clima organizacional y estrés laboral en funcionarios que trabajan en UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) de pacientes con COVID19. El diseño fue no experimental, correlacional y transversal; las 50 enfermeras que formaron parte de la muestra, respondieron a dos cuestionarios. Los datos recogidos permitieron concluir que los niveles de estrés son leves y el clima organizacional preponderante es el democrático; también existe relación negativa baja entre las variables ($p<0.017$, $Rho= -337$).

En lo referente al sustento teórico del clima organizacional (CO), la Teoría de los Sistemas de Organización (Likert, 1961) indica que una organización se desarrolla mejor a medida que se manejen adecuadamente los recursos humanos.

En cuanto a la definición de esta variable, citamos a Rojas et al., (2014) que señalan que, el clima organizacional de las entidades se expresa en ciertas particularidades relacionadas con los sentimientos, obligaciones y sentidos de fidelidad de sus trabajadores; es decir la forma en que el personal se desenvuelve en su institución da origen al C.O. Al respecto Greenslade & Jimmieson, (2011)

refieren el comportamiento de los subalternos, en su mayoría, es generado por la gestión de los directivos y las condiciones que brinda la organización y también por sus habilidades, valores y creencias. Aldaz et al., (2017), coincide en que el C.O. interviene en el actuar del profesional.

También, MINSA (2011) define el C.O. como la impresión que cada colaborador tiene del lugar donde trabaja, para lo cual predominan las relaciones interpersonales que ellos tienen con su entidad. Bordas, (2016) considera 3 puntos de vista para definirlo. En primer lugar, la perspectiva realista, que la enfoca como una característica de la entidad, desligada de quienes trabajan en ella. En segundo lugar, la perspectiva subjetiva, que implica la percepción de los colaboradores y por último la interaccionista, que es el resultado de la interacción de ambas.

Lo antes mencionado, nos lleva a reflexionar sobre las sensaciones que produce el C.O. en los colaboradores de una institución; por ello es propicio citar a Adriazola et al., (2019), pues a través de su indagación, hallaron que desde la óptica interna el C.O. influye en la sensación de seguridad y satisfacción que el trabajador experimenta en su centro de trabajo, es decir ayuda a desarrollar un mejor performance y por ende a brindar un mejor servicio a los usuarios.

Por otro lado, Uribe, (2015) refiere que, si el clima laboral de una organización es desfavorable, puede conllevar a que la productividad baje y los trabajadores se sientan insatisfechos. Al respecto, cabe mencionar que el C.O. se ve afectado por diversos factores como, por ejemplo: la autorrealización, el compromiso laboral, el monitoreo, la comunicación y condiciones que se brindan para desarrollar el trabajo (Vargas & Huamanchao, 2019)

Para efectos de la presente investigación se ha tenido en cuenta las dimensiones que establece El Ministerio de Salud (MINSA) (2011). Primera dimensión: potencial humano, representada por los colaboradores de la entidad, quienes son la esencia interna; segunda dimensión: diseño organizacional, es decir; el conjunto de tareas y responsabilidades que orientan el desarrollo de la organización y finalmente la

tercera dimensión: Cultura de la organización, que se ve reflejada en el compromiso asumido y la conducta adoptada por los trabajadores para cumplir con los objetivos y metas institucionales.

En lo referente al sustento teórico de la variable estrés laboral, Cuevas-Torres & García-Ramos, (2012) citan la Teoría Transaccional de Estrés y Procesos Cognitivos de Lazarus y Folkman en 1986, la cual se centra en la interacción individuo - contexto. Estos autores indican que existen situaciones similares por las que todas las personas pasan, sin embargo, depende de cómo éstas sean percibidas, para que ocasionen estrés. En ese sentido, se fundamentan en la valoración cognitiva y el afrontamiento.

Según la teoría del Síndrome General de Adaptación, esta respuesta se divide en tres etapas: la reacción inicial, la fase de resistencia y la etapa de agotamiento. Sin embargo, esta teoría presenta algunas limitaciones, ya que no es práctica ni formulada de manera científica. Asimismo, se define el estresor como un estímulo que causa estrés, lo cual resulta redundante y circular. La respuesta al estrés implica un esfuerzo y provoca una sensación de tensión frente a cualquier demanda, además de generar cambios en el cuerpo. En ciertos casos, el estrés puede tener un efecto positivo, conocido como eustrés, cuando se adapta de manera adecuada a situaciones amenazantes. Por otro lado, el distrés o estrés negativo ocurre cuando la adaptación falla, generando sentimientos de frustración, inseguridad y desesperanza (J. Sánchez, 2010)

Otra teoría relevante es la teoría de los estímulos las cuales se enfocan en los factores externos del entorno que afectan al organismo y generan estrés. Estos factores se dividen en dos categorías principales: los psicosociales, que están influenciados por la interpretación cognitiva de la persona, y los biológicos, que generan cambios bioquímicos. Sin embargo, la debilidad de esta teoría radica en que la percepción del estrés puede variar entre individuos. Esta teoría se encuentra dentro del enfoque psicosocial de la psicopatología (J. Sánchez, 2010).

En relación a las definiciones, iniciaremos citando a (Selye, 1976) quien conceptualizó el estrés como un síndrome que conlleva a que las personas reaccionen de manera negativa (tensión, presión, coacción) a ciertas situaciones (agentes estresores). Barrio et al., (2006) también nos brindan su aporte respecto al estrés, indicando que éste no se puede evitar, dado que es un elemento común en nuestro diario vivir. Otra definición importante, nos la brindan (Gregson & Looker, 1997), quienes señalan que el estrés puede ocasionar cuadros persistentes de depresión, ansiedad e incluso la muerte, por lo que puede impedir el desenvolvimiento del individuo en su lugar de trabajo.

Bértola, (2010) luego de analizar el trabajo realizado por Selye, (1973), sobre “las ratas estresadas” indica que una situación grave de estrés en el trabajador puede causar depresión, lo que a su vez conlleva a afrontar un riesgo psicosocial en la organización. Merín-Reig et al., (1995) expresan que, a pesar de ser una problemática grave que afecta a los trabajadores, no se le presta la atención respectiva. OMS, (2022b) considera que el desgaste físico y mental, se debe principalmente al estrés que padecen los trabajadores.

De otro lado, autores como Maslach & Jackson, (1981) sostienen que el estrés laboral tiene 3 dimensiones: 1. Agotamiento emocional, es decir el trabajador muestra cansancio físico o mental pero no se da cuenta; por lo cual su desempeño baja y siente frustración hasta que reconoce su dificultad y busca la ayuda pertinente para afrontarlo. La siguiente dimensión es 2. Despersonalización, donde se observa que el individuo muestra actitud negativa ante los trabajos que se le asignen y las personas que les rodean. Por último, la dimensión 3. Falta de realización personal, se refiere a la falta de motivación para alcanzar lo que se propone, a pesar de darse cuenta de ello.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

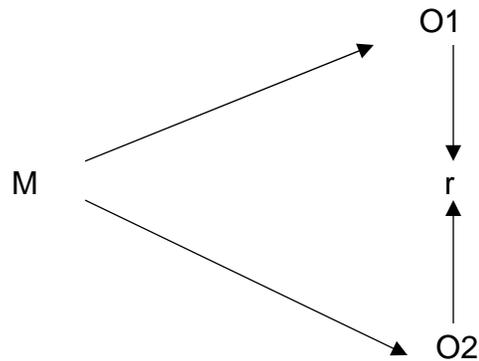
3.1.1 Tipo de investigación

La indagación fue de tipo Básica. Concytec, (2018) manifiesta que este tipo de estudio permite ampliar los saberes acerca de las variables investigadas.

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental, es decir; las variables no fueron manipuladas. A su vez fue descriptiva correlacional y de corte transversal (Hernández et al., 2014).

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O1 = Clima organizacional

r = Relación de las variables

O2 = Estrés laboral

3.2. Variables y operacionalización

Las variables estudiadas fueron Clima Organizacional y Estrés laboral; las mismas que son de categoría cuantitativa. (Revisar anexo 1)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Entendida como el grupo de individuos que comparten características y circunstancias similares (Sánchez et al., 2018).

En el presente estudio, estuvo constituida por 60 enfermeros (as) de un Hospital Público de Chepén, La Libertad - 2023.

Los criterios de selección

- Criterios de inclusión:

Personal de salud de profesión enfermeros(as) que laboran en un Hospital Público de la provincia de Chepén – La Libertad, en el presente año.

- Criterios de exclusión:

Personal de salud que no brinda su consentimiento informado para participar en el trabajo de investigación.

Personal de salud con menos de 3 meses laborando en el Hospital.

3.3.2 Unidad de análisis

Un (a) enfermero (a) de un Hospital Público de la provincia de Chepén, La Libertad 2023

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada fue la encuesta, que según Phillips, (2016) es un procedimiento que consiste en recabar una muestra significativa de la población.

Se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios, los cuales son definidos por (Kumar, 2019) como una lista estructurada de interrogantes, la cual debe ser respondida por los encuestados. Igualmente, López-Roldán & Fachelli, (2015) expresan que a través de los cuestionarios se recaba información de los participantes para ser analizados y obtener los resultados de la investigación. Se aplicaron dos cuestionarios.

Para la variable “Clima organizacional” se aplicó el cuestionario elaborado y validado por El Ministerio de Salud (MINSA) (2011). Este instrumento contiene 28 ítems.

Para la variable “Estrés laboral”, el cuestionario de Maslach, (1997), adaptado por Ninatanta, (2021), fue el que se aplicó. Contenía 28 ítems.

Respecto a la Validez, el instrumento utilizado para recoger información sobre el Clima organizacional, pasó por la validación de Juicio de 4 Expertos, con la finalidad de que responda al contexto actual (Anexo 5). En referencia a el instrumento sobre Estrés Laboral, fue adaptado recientemente (Ninatanta, 2021), según consta en el anexo 8.

La prueba de confiabilidad fue determinada considerando como base la aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach. La aplicación de los cuestionarios se hizo con una muestra piloto conformada por 15 participantes, que corresponden a profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, obteniéndose siguientes resultados:

- El cuestionario de medición del Clima Organizacional presentó un valor del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach igual a $\alpha=0.958$, indicando que el instrumento presenta un **excelente nivel de confiabilidad** (ver anexo N°11).
- El instrumento de las variables Estrés Laboral obtuvo un valor del coeficiente de confiabilidad igual a $\alpha=0.805$, dando a conocer que **el nivel de confiabilidad es bueno** (ver anexo N°11).

3.5. Procedimientos

Primero, se envió la carta de presentación proporcionada por el director de la escuela de posgrado (Anexo 15), con la finalidad de que se nos brinde la autorización para aplicar instrumentos para el desarrollo de la tesis (Anexo 16).

Segundo; una vez, obtenido el permiso, se realizaron las coordinaciones pertinentes para aplicar los instrumentos a la muestra piloto (15 participantes), quienes cuentan con características similares a nuestra muestra. Los resultados de esta aplicación se muestran en el anexo N° 11.

Tercero, se coordinó fecha y hora, con el personal responsable para aplicar los instrumentos a la muestra. Los datos fueron tomados en el nosocomio, contando previamente con el consentimiento informado por parte de cada uno de los colaboradores. La aplicación se realizó en 8 días.

Cuarto, los datos obtenidos se sistematizaron en Excel y mediante la utilización del software RStudio versión 4.2.2, los datos fueron procesados. Fueron aplicados los coeficientes de correlación de Pearson y de Spearman, en relación a la tendencia de normalidad (Prueba de Normalidad Kolmogorov Smirnov). (Anexo 12)

Quinto, los resultados fueron presentados en tablas con su respectiva interpretación.

Sexto, la discusión de los resultados se elaboró en concordancia con el marco teórico.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se sistematizaron con la herramienta Excel. Del mismo modo, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov (anexo 12) para determinar si se usaba la prueba estadística Pearson o el coeficiente de correlación de Spearman. También se utilizó la herramienta estadística RStudio para obtener los resultados. Éstos se presentaron en tablas, de acuerdo a los objetivos de estudio y cada una cuenta con su interpretación para su mejor entendimiento.

3.7. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta las normas básicas de ética para realizar investigación, así como la política antiplagio y los aspectos Código de Ética de la Universidad César Vallejo, (2017)

Rigor científico, puesto que se pretende mejorar la evidencia científica en la investigación, así como los criterios de obtención e interpretación de resultados antes de su socialización o publicación.

Consentimiento informado, La voluntad libre, expresa e informada de los usuarios que desean ser parte de una investigación, es de suma importancia; asimismo es fundamental brindar una información clara y concisa para evitar inconvenientes o posterior a ello tener que reconocer algún tipo de reparación monetaria por su participación.

También es oportuno contar con una **política antiplagio**, que rechace el elaborar un trabajo y hacerlo pasar como propio, tomando ideas de otro autor, ya que se considera plagio.

La **originalidad** las investigaciones también se tendrá en cuenta, ya que mediante el software Turnitin, se pudo realizar el filtro y detectar las coincidencias con otras fuentes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de correlación de Pearson entre el Clima Organizacional y Estrés Laboral de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, 2023.

Correlación		Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Variable	Variable			
Clima Organizacional	Estrés Laboral	-0.352	0.006*	60

*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software RStudio versión 4.2.2.

La tabla 1, nos muestra que **existe relación significativa entre las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral**; puesto que el p-valor de significancia en la correlación de Pearson, fue menor que 0.05 ($p=0.006<0.05$). El nivel de significancia es de 5% y el coeficiente de correlación, presentó un signo negativo ($r = -0.352$), es decir; la relación es negativa o inversa, cuya fuerza de correlación fue moderada negativa (*ver anexo 14*).

Tabla 2

Distribución porcentual de la variable Clima Organizacional de los profesionales de salud de un hospital público de Chepén, La Libertad, 2023, según nivel

Nivel	fi	%	Hi%
Bajo	5	8.3	8.3
Medio	31	51.7	60.0
Alto	24	40.0	100.0
Total	60	100.0	

Nota: Elaboración propia con los resultados del software RStudio versión 4.2.2.

En la tabla 2 se observa que, del total de profesionales de la salud encuestados en un hospital público de Chepén, el 8,3% (5 colaboradores) tuvieron nivel bajo de la variable clima organizacional, el 51,7% (31 colaboradores) un nivel medio y el 40,0% (24 colaboradores) obtuvo nivel alto, por lo que podemos deducir que el nivel del clima organizacional entre los profesionales de la salud del hospital público de Chepén en La Libertad en el año 2023 es medio.

Tabla 3

Distribución porcentual de la variable Estrés Laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023, según nivel

Nivel	fi	%	Hi%
Bajo	38	63.3	63.3
Medio	20	33.4	96.7
Alto	2	3.3	100.0
Total	60	100.0	

Nota: Elaboración propia con los resultados del software RStudio versión 4.2.2.

Según la tabla 3, del total del personal hospitalario; el 63.3% (38 encuestados) alcanzaron nivel bajo en el Estrés Laboral, el 33.4% (20 encuestados) nivel medio y el 3.3% (2 encuestados) nivel alto, de modo que, el nivel de E.L de los encuestados, fue de nivel bajo.

Tabla 4

Prueba de correlación de Pearson entre el Clima Organizacional y la dimensión Desgaste Emocional de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, 2023.

Variable	Dimensión	Correlación		
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Clima Organizacional	Desgaste Emocional	-0.284	0.028*	60

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software RStudio versión 4.2.2.

Según nos demuestran los datos de la tabla 4, el p-valor de significancia de correlación de Pearson, es menor que 0.05 ($p=0.028<0.05$); por lo que se refuta la H_0 ($H_0: \rho = 0$). Entonces, se afirma que **existe relación significativa** entre la variable Clima Organizacional y la Dimensión Desgaste Emocional, siendo esta relación de un 5% de significancia; entre tanto, el valor de coeficiente de correlación de Pearson evidenció un valor con signo negativo ($r = -0.284$); es decir, la relación es negativa o inversa entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Desgaste Emocional, con una fuerza de correlación baja negativa (**ver anexo 14**).

Tabla 5

Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y la dimensión Despersonalización de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, 2023

Variable	Dimensión	Correlación		
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Clima Organizacional	Despersonalización	-0.435	0.001*	60

*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software RStudio versión 4.2.2.

Nos demuestra la tabla 5 que el p-valor de significancia, según la correlación de Spearman, es menos que 0.01 ($p=0.001 < 0.01$); es decir, la H_0 ($H_0: \rho_s = 0$), es denegada, afirmando que **la variable Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión Despersonalización** (significancia al 1%). En cuanto a la correlación de Spearman, éste arrojó signo negativo ($r_s = -0.435$), entendiéndose que existe relación inversa o negativa entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Despersonalización, cuya fuerza de correlación es media negativa (**ver anexo 14**)

Tabla 6

Prueba de correlación de Pearson entre el Clima Organizacional y la dimensión Falta de realización personal de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, 2023.

Variable	Dimensión	Correlación		N
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	
Clima Organizacional	Falta de realización	-0.386	0.002*	60

*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software RStudio versión 4.2.2.

En referencia a los resultados de la tabla 6 confirman que **existe relación significativa entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Falta de realización personal**, dado que el p-valor de significancia de la prueba de correlación de Pearson, arrojó un resultado menor que 0.05 ($p=0.002<0.05$). Esta relación es significativa al 5%, evidenciando un coeficiente de correlación con signo negativo ($r = -0.386$), por lo que se entiende que la relación es negativa o inversa y la fuerza de correlación fue media negativa (**ver anexo 14**).

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta indagación fue determinar la relación entre clima organizacional (C.O) y estrés laboral (E.L) de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023. Al respecto, iniciaremos analizando los resultados presentados en la tabla 1, donde podemos visualizar que las variables clima organizacional y estrés laboral se relacionan significativamente; siendo menor que 0.05 ($p=0.005<0.05$) según la prueba de correlación de Pearson; de la misma manera, debido a que esta correlación tiene un signo negativo ($r = -0.352$), denota una relación inversa y una fuerza de correlación moderada negativa; esto quiere decir que ante un mejor clima organizacional los índices de estrés bajan.

Estos hallazgos coinciden con Chiang et al., (2022), quien determinó que el clima organizacional afecta al estrés laboral, pero ello depende de área de desempeño del trabajador. Díaz et al., (2019) también respaldan estas afirmaciones, pues en su indagación hallaron que ambas variables se relacionan de forma significativa e inversa (-0.653), con un p- valor (0,000) $< \alpha$ (0,05), rechazando h_0 ; es decir que, a menos estrés existe un mejor clima organizacional.

Por su parte Vargas & Huamanchao, (2019) mostraron en sus resultados una relación inversa y significativa entre las variables estudiadas. La investigación internacional de Yu-Li et al., (2020) también demostraron la existencia de la relación significativa entre las variables de investigación y sostienen que, si se mejora el ambiente institucional, se reducirán los índices de estrés, lo que permitiría brindar una mejor calidad de servicio.

En relación al primer objetivo específico, los resultados demostraron que, el 51% del total de trabajadores de salud que fueron encuestados, indican que el clima organización se encuentra en nivel medio. Este hallazgo, muestra similitud

con la indagación de Pinedo, (2021) quien también detectó que el clima organizacional se encontraba en nivel regular en una entidad de salud de Huari, donde encuestó a médicos de este sector.

Teniendo en cuenta que, esta percepción tiene relación con los índices de sobrecarga laboral, es pertinente citar a Pereda, (2021), quien en su pesquisa halló que la sobrecarga laboral y el clima organizacional se relacionan inversamente, es decir; mientras más agotado se encuentre el trabajador, su percepción de un buen clima organizacional disminuye. En ese sentido, es pertinente citar la teoría de los sistemas de la organización, que nos refiere que a medida que haya un mejor manejo de recursos humanos, la organización se desarrollará mejor (Likert, 1961). Además, como afirma Greenslade & Jimmieson, (2011) el comportamiento de los subordinados depende en gran medida de la dirección administrativa y las condiciones laborales.

En cuanto al segundo objetivo específico referente a determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023, se halló que éstos se encuentran en nivel bajo (63.3% equivalente a 38 participantes). Estos resultados distan de lo hallado por Trujillo & Quispe, (2021), quienes en su estudio manifiestan que el personal encuestado presenta niveles severos y moderados de estrés. Asimismo, luego de los acontecimientos vividos por estos trabajadores durante la pandemia, llama la atención que se muestren niveles bajos de estrés; empero, estos datos pueden explicarse con lo hallado por Avila, (2023), quien, al realizar una revisión sistemática sobre estrategias de prevención del estrés laboral, concluye que el entrenamiento en habilidades de afrontamiento y resiliencia, ayudan efectivamente a aminorar los índices de estrés en los profesionales de la salud. Por otra parte, Tirado-Vides et al., (2020) también resalta la importancia de desarrollar programas preventivos para reducir los niveles de estrés.

Barrientos, (2021) coinciden con nuestra investigación, puesto que los niveles de estrés hallados en su muestra fueron leves y la relación entre el E.L y el C.O. fue negativa baja ($p < 0.017$, $Rho = -0.337$). En el estudio de Cortez-González et al., (2022), los resultados evidenciaron que casi la mitad de encuestados (46.1%) no presentaba signos de estrés, concluyendo que existe un nivel bajo de estrés en la entidad de salud evaluada. Cabe mencionar, la Teoría del Síndrome General de Adaptación, que sostiene que ante una situación de estrés se generan cambios en nuestro cuerpo, lo cual puede generar un efecto positivo (eustrés) (J. Sánchez, 2010)

Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión desgaste emocional de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, 2023, fue el tercer objetivo específico. Los resultados permiten afirmar que existe, entre ambas variables una relación significativa, puesto que la significancia fue menor que 0.05 ($p = 0.028 < 0.05$), según la correlación de Spearman; asimismo, esta relación es baja negativa. Esto significa que los y las enfermeras presentan cansancio físico o mental, lo cual afecta su desempeño y le ocasiona sentimientos de frustración; sin embargo, es capaz de buscar ayuda para superarlo (Maslach & Jackson, 1981). Trujillo & Quispe, (2021) respecto a la dimensión agotamiento emocional, concluyeron que, de los participantes encuestados, el 52%, perciben un ambiente laboral tirante, donde es difícil poner en común sentimientos y experiencias.

Sifuentes, (2021) en su indagación, detectó que existen niveles intermedios de estrés, lo cual implica que existe desgaste emocional en los trabajadores, por lo que sugiere poner en marcha estrategias organizacionales para maximizar la productividad laboral y reducir los índices de estrés. Asimismo, Trujillo & Quispe, (2021) halló que la muestra de estudio, percibía un ambiente laboral hostil, lo que es una limitante para expresar sus emociones y vivencias.

El cuarto objetivo específico buscó determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión despersonalización de los profesionales de salud

de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023; al analizar los resultados se asume que la relación es inversa negativa entre el Clima organizacional y la dimensión despersonalización, en cuanto, el valor de significancia fue menor que 0.01 ($p=0.001<0.01$) según la correlación de Spearman. Esta conclusión es respaldada por Bustamante et al., (2022), dado que en su investigación halló que para alcanzar las metas institucionales es fundamental desarrollar aspectos como el espíritu emprendedor, autodesarrollo y seguridad en el empleo; es decir si existe un índice bajo de actitud negativa ante el trabajo (despersonalización), el Clima organizacional se fortalece. Hurtado, (2023) también coincide con estas afirmaciones, puesto que halló asociación entre el compromiso afectivo y el estrés laboral. Por otro lado, Aguirre, (2023) demostró que los participantes de su investigación alcanzaron un nivel alto de despersonalización, concluyendo que esto depende del género, área de desempeño, salario, etc.

Trujillo & Quispe, (2021) realizaron un estudio durante la pandemia, encontrando que los miembros de la muestra que mostraban signos de despersonalización, no se sentían capaces de brindar soporte emocional a aquellos pacientes que estaban en sus últimos momentos de vida. En ese sentido, cabe también mencionar, la Teoría Transaccional de Estrés y Procesos Cognitivos, pues nos habla de la relación que se da entre el individuo y su contexto; las mismas que son percibidas de diferente manera por los trabajadores, por lo que la valoración cognitiva y el afrontamiento, cumplen un rol fundamental al momento de desarrollar los niveles de estrés (Folkman et al., 1986)

En cuanto el quinto objetivo específico fue Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión realización personal de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023. El p-valor de significancia de la prueba de Pearson, fue menos de 0.05 ($p=0.002<0.05$), por lo que se concluye que la relación es negativa, siendo la fuerza de correlación, media negativa. A su vez al analizar la distribución porcentual de la dimensión falta de

realización personal, ésta se ubica en un nivel medio. Esto dista de lo expuesto por Aguirre, (2023), dado que en su estudio halló que esta dimensión tenía un nivel bajo. Ninatanta, (2021) también concluyó que los niveles de estrés en su muestra de estudio fueron altos, contraponiéndose a nuestros resultados, pero que puede deberse al tiempo en que se realizaron las investigaciones (durante la pandemia).

Por otro lado, Pereda (2021) menciona que los colaboradores del nosocomio que participaron en su estudio, mostraron un nivel medio de sobrecarga laboral, lo cual influye en la falta de realización personal, puesto que ésta es entendida como la ausencia de motivación para alcanzar metas u objetivos a pesar de ser consciente de ello (Maslach & Jackson, 1981). Trujillo & Quispe, (2021), también sustentan que, debido al hecho de que los trabajadores realicen tareas ajenas a sus responsabilidades, éstos realizan sus funciones de forma deficiente, ya que no cuentan con tiempo suficiente para realizarlas a cabalidad. Por su parte Bértola (2010), basándose en el estudio realizado por Selye, sostiene que la presencia de estrés grave en el colaborador puede conllevar a afrontar graves dificultades dentro de la entidad.

En base a lo detallado líneas más arriba, es posible mencionar que la variable estrés laboral, es determinante para lograr un clima organizacional adecuado. Por ende, aunque los niveles de clima laboral hallados fueron predominantemente medio y alto, al analizar la tendencia de las dimensiones de la primera variable (Clima organizacional), se demuestra que la dimensión Potencial humano, alcanzó porcentajes menores; lo cual debe conllevar a una reflexión profunda, en tanto que, son los trabajadores los que influyen en gran manera a brindar un servicio de calidad.

En relación de las dimensiones de la segunda variable (Estrés laboral); la despersonalización y desgaste emocional alcanzaron un porcentaje considerable en el nivel medio, por cuanto deben tomarse medidas preventivas

para evitar que el estrés se apodere de los trabajadores de salud y le genere graves consecuencias en su desarrollo personal, social y laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Se demostró que la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, es significativa y presentó signo negativo ($r = -0.352$); lo que significa que ante menores índices de estrés laboral se percibe un mejor Clima organizacional.
2. Respecto al nivel de clima organizacional percibido por el personal de salud de un nosocomio estatal de Chepén, éste es medio; sin embargo, al analizar las dimensiones del Clima organizacional el 28% de encuestados manifestó que la dimensión cultura de la organización se encuentra en nivel bajo.
3. Del total de trabajadores encuestados el 63.3% (38 participantes) demostraron un nivel bajo de estrés laboral, pero al analizar las dimensiones de esta variable se halló que las dimensiones desgaste emocional y despersonalización se encuentran en nivel medio, lo cual debe conllevar a tomar acciones preventivas.
4. En relación al Clima organizacional y el desgaste emocional existe relación significativa ($p=0.028<0.05$), con signo negativo ($r = -0.284$) es decir; ante un mejor clima laboral, existe un menor índice de desgaste emocional.
5. El Clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión despersonalización ($p=0.001<0.01$). Esta relación es inversa ($r_S = - 0.435$), por lo que, ante la percepción de un buen Clima organizacional, los trabajadores mostraran menores niveles de Despersonalización.
6. También se halló relación significativa entre Clima organizacional y falta de realización personal ($p=0.002<0.05$), la cual evidenció una correlación negativa o inversa ($r=-0.386$)

VII. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los niveles de cultura de la organización, lo cual se traduce en mejorar aspectos como el trabajo en equipo y buen trato al personal. Todo esto permitirá un mayor compromiso del personal de salud y el desarrollo de la organización.
- Implementar estrategias de prevención que permitan reducir los niveles el estrés laboral, sobre todo en aspectos del deterioro y agotamiento emocional, pautas activas para encontrarse con su yo personal en los colaboradores.
- La presente pesquisa se constituye en una fuente confiable para futuras indagaciones, las cuales, se sugiere, deben desarrollarse de manera experimental; de modo que permitan aplicar talleres o charlas para mejorar los niveles de ambas variables, lo cual contribuirá a brindar un mejor servicio en el centro de salud.

REFERENCIAS:

- Adriazola, F., López, M., Rojas, R., & Bustamante, M. (2019). Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. *Revista Empresarial*, 13(1), 13-21. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.146>
- Aguirre, F. (2023). Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19, Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes. En *Universidad Nacional de Tumbes*. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/1486>
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 2215, 1382-1393.
- Avila, J. (2023). Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: Revisión de alcance 2018-2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5, 719-732.
- Barrientos, M. (2021). Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de unidad de cuidados intensivos para Covid19 de un Hospital en Trujillo, 2022. En *Universidad César Vallejo*.
- Barrio, J., García, M., Ruíz, I., & Arce, A. (2006). *El Estrés Como Respuesta*. 1, 37-48.
- Bértola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina*, 12(54), 187-192. www.elsevier.es/en/node/2090153
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M., & Zerda, E. (2022). Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas (Ecuador). *Información tecnológica*, 33(3), 249-260. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000300249>
- Chiang, M., Sanhueza, C., & Rivera, M. J. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al

estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 8(1), 43-54. <https://doi.org/10.29393/ran8-6comm30006>

Concytec. (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689-1699. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cortez-González, L., Pantoja-Herrera, M., Cortes-Montelongo, D., Tello-García, M., & Nuncio-Domínguez, J. (2022). Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 10(2), 04-22. <https://doi.org/10.37387/ipc.v10i2.288>

Cuevas-Torres, M., & García-Ramos, T. (2012). Three Psychological Perspectives of Job Stress. *Trabajo y Sociedad*, 19, 87-102.

Díaz, F., Guevara, S., & Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV HACER*.

Fajardo, G., Almache, V., & Olaya, H. (2020). *Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica*.

Folkman, S., Lazarus, R., Gruen, R., & DeLongis, A. (1986). Evaluación, afrontamiento, estado de salud y síntomas psicológicos. *Revista de Personalidad y Psicología Social*. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.3.571>

Greenslade, J., & Jimmieson, N. (2011). Organizational factors impacting on patient satisfaction: A cross sectional examination of service climate and linkages to nurses' effort and performance. *International Journal of Nursing studies*, 48(10), 1188-1198.

Gregson, O., & Looker, T. (1997). *Superar el estrés*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición* (M. G. Hill (ed.); Sexta).

- Hurtado, R. (2023). *Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Micro Red de Salud, San Ignacio-2022*.
- Kumar, R. (2019). *Research Methodology: A step-by-step guide for beginners*. SAGE Publications Ltd.
- Likert, R. (1961). Nursing Stress Scale (NSS) Among Chinese Nurses in Taiwan. *Journal of Nursing Measurement*. *Journal of Nursing Measurement*, 10.1891/106137407782156381
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología De La Investigación Social Cuantitativa. *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa*, 4-41. <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Maslach, C. (1997). *MBI. Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA Ediciones.
- Maslach, Christina, & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., & García-Espinosa, Y. (2019). Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Merín-Reig, J., Cano-Vindel, A., & Miguel-Tobal, J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención / Occupational stress: theoretical back-ground and intervention framework. *Ansiedad y Estrés*, 1, 113-130. <http://www.ucm.es/info/seas/Revista>
- Ministerio de salud [MINSA]. (2011). Resolución Ministerial N°468-2011/MINSA. Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional-V.02. Lima, Perú: 14 de junio del 2011. Ministerio de Salud https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272448/243565_RM468-2011-MINSA.PDF20190110-18386-vbw407.PDF
- Ninatanta, V. (2021). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de

salud con labores administrativas. Gerencia Regional De Salud La Libertad,

2021. *Universidad César Vallejo*, 1-5.
<https://hdl.handle.net/20500.12692/76522>
- OMS. (2022a). *El mundo falla en «nuestro deber de cuidado» para proteger la salud mental y el bienestar de los trabajadores de la salud y el cuidado, encuentra un informe sobre el impacto de COVID-19*. <https://www.who.int/news/item/05-10-2022-world-failing-in--our-duty-of-care--to-protect-mental-health-and-wellbeing-of-health-and-care-workers--finds-report-on-impact-of-covid-19>
- OMS. (2022b). Informe mundial sobre salud mental: transformar la salud mental para todos. Panorama general [World mental health report: transforming mental health for all. Executive summary]. *Oms*, 32.
<https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1433519/retrieve>
- Organización Internacional del trabajo. (2019). Seguridad y salud. *Sistema de Gestión, Primera ed*, 2.
http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/kemi/pest/pesti2.htm
- Pereda, S. (2021). Sobrecarga Laboral y Clima Organizacional de Enfermeras del área de medicina-Instituto Nacional Oncológico de Lima, en pandemia, 2021. *Universidad César Vallejo*, 1-5. <http://mdx.cat/handle/10503/105303>
- Phillips, A. (2016). Proper Applications for Surveys as a Study Methodology. *Western Journal of Emergency Medicine*. <https://doi.org/DOI:10.5811/westjem.2016.11.32000>
- Pinedo, E. B. (2021). *Clima laboral y desempeño laboral del personal de salud de la Red Conchucos Sur- Huari, 2021*.
- Riaño, S. (2019). Estrés laboral y burnout: concepto, causas, consecuencias y prevención: burnout en los docentes universitarios. *Repositorio abierto de la Universidad de Cantabria*. uri: <http://hdl.handle.net/10902/16824>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Colombia. *Espacios*. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html>

- Rojas, D., Seghieri, C., & Nuti, S. (2014). Organizational climate: comparing private and public hospitals within professional roles. *Suma de Negocios*, 5.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. En *Bussiness Support Aneth*. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *HIDROGÉNESIS, Estrés Laboral*, 8(Antecedentes históricos del estrés), 55-63. https://www.aya.go.cr/centroDocumetacion/Revista_Hidrogenesis/Revista_Hidrogenesis_Vol.8_No.2.2010.pdf
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud . INFODIR , No . 24 (2017)*, 24(24), 2021.
- Selye, H. (1976). The Stress concept. *Canadian Medical Association Journal*.
- Sifuentes, E. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Huaraz, 2020. *Universidad César Vallejo*, 1-5. <https://hdl.handle.net/20500.12692/76522>
- Tirado-Vides, M. M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marín, M. P., & Jiménez-Ruiz, L. K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441-453. <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Trujillo, C., & Quispe, A. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Cuidado y Salud Pública*, 1(2), 46-53. <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
- código de ética UCV, Pub. L. No. 0126-2017, 12 (2017).
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*.

Valderrama, E., & Polino, Y. (2020). *Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica*. 20.

Vargas, M., & Huamanchao, F. (2019). *Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del hospital maría auxiliadora*, Lima.2018. 1-95.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20500.12952/4143>

Yu-Li, L., Wan-Tsui, H., Chi-Lan, K., & Hui-Jung, W. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 1-9.
<https://doi.org/10.1002/1348-9585.12079>

Estrés
laboral

Selye, (1973) El estrés laboral
menciona que es un síndrome que se mide se medirá
que conlleva a que las personas reaccionen a través de sus
de manera negativa ante ciertas situaciones (a dimensiones con
gentesestresores). el Cuestionario que consta de 22 ítems.

Cultura de
la
organizaci
ón

Desgas
te
emocio
nal

- Comunicación organizacional: (18, 19, 20)
- Conflicto y cooperación: (21,22)
- Motivación: (23, 24, 25)
- Identidad: (26, 27, 28)
- Sentimiento de agotamiento laboral
- Sentimiento al término de la jornada.
- Sentimiento de fatiga ante un nuevo día de trabajo.

ESCALA ORDINAL

Bajo
Moderado
alto

Despersonaliza_
ción

- Sentimiento de estrés causado por el trabajo diario
- Sentimiento de estar quemado por el trabajo.
- Pérdida del interés laboral.
- Pérdida del entusiasmo laboral.
- No ser molestado mientras trabaja.
- Cinismo sobre la valía del trabajo.
- Dudas sobre la valía del trabajo.
- Creencia de no tener capacidad en la resolución de problemas laborales.

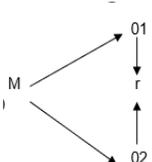
Falta de
realización
personal

- Sentimiento de no contribuir eficazmente en la organización.
 - Creencia de no ser bueno en su trabajo.
 - Sentimiento de falta de realización en el trabajo.
 - Pensamiento de no haber realizado cosas que valen la pena.
 - Sentimiento de falta de eficacia en su trabajo.
-

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023.

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y/O DIMENSIONES	MARCO TEÓRICO	SUB VARIABLES Y/O DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023?</p>	<p>Hi: Existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023.</p> <p>Ho: No existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023.</p>	<p>Determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023.</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>Para definir el clima organizacional citamos a MINSA (2011) que lo define como la impresión que cada colaborador tiene del lugar donde trabaja, para lo cual predominan las relaciones interpersonales.</p>	<p>Potencial humano Diseño organizacional Cultura organizacional.</p>	<p>Tipo: Básica Diseño: No experimental</p>  <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> R O2 </pre> <p>Done: M: Muestra. O1: Medición del clima organizacional. O2: Medición del estrés laboral R: relación entre las variables de estudio.</p> <p>Población y muestra: Estuvo conformada por 60 trabajadores de la salud.</p>

Problemas específicos:	Hipótesis específicas:	Objetivos específicos:	Estrés laboral	Selye, (1973) menciona que, al atravesar por un cuadro de estrés, el trabajador puede ocasionar múltiples situaciones de depresión, lo que puede conllevar a su vez al peligro psicosocial.	Desgaste emocional Despersonalización Realización personal	Muestreo No probabilístico por conveniencia. Técnica Encuesta. Instrumento: Cuestionario de clima organizacional del MINSA. Cuestionario de Maslach (1986), adaptado por Ninatanta (2021)
PE1: ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023?	HE1: Existe relación entre clima organizacional y la dimensión desgaste emocional de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023 Ho: No existe relación entre clima organizacional y la dimensión desgaste emocional de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023	O1: Identificar el nivel del clima organizacional de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023 O2: Identificar el nivel del estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023 O3: Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión desgaste emocional de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023 O4: Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión despersonalización emocional de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023 O5: Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión realización personal de los profesionales de la				
PE2: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023?	HE2: Existe relación entre clima organizacional y la dimensión despersonalización emocional de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023 Ho: No existe relación entre clima organizacional y la dimensión despersonalización emocional de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023					
PE3: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión desgaste emocional de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023?						
PE4: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión despersonalización emocional de los profesionales de la salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023?						
PE5: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión realización personal de los profesionales de la						

salud de un Hospital
Público de Chepén,
La Libertad, 2023?

HE3: Existe relación
entre clima
organizacional y la
dimensión
realización
personal de los
profesionales de la
salud de un Hospital
Público de Chepén,
La Libertad, 2023

Ho: No existe
relación entre clima
organizacional y la
dimensión
realización
personal de los
profesionales de la
salud de un Hospital
Público de Chepén,
La Libertad, 2023

salud de un Hospital
Público de Chepén,
La Libertad, 2023

Anexo 3:

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Encuesta clima organizacional, elaborada y validada por la dirección de garantía de la calidad y acreditación del MINSA (aprobada mediante RM N° 468-2011/MINSA)

Instrucción: A continuación, se encontrará con 28 afirmaciones relacionadas con el clima laboral que usted percibe en su centro de labores.

No existe respuesta correcta o incorrecta, ni buena ni mala, por lo que es importante que responda al cuestionario con sinceridad. Seleccione en cada afirmación marcando una equis(X) la opción que mejor represente su sentir:

Opciones:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

Preg.	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
Potencial Humano					
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
2	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
3	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
6	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
Diseño organizacional					
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
14	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4

17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4
Cultura de la organización					
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	1	2	3	4
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. **Nombre:** Cuestionario para medir el Clima organizacional
2. **Autor:** MINSA (2011).
3. **Objetivo:** Identificar el nivel de clima organizacional.
4. **Normas:**
Responder al cuestionario con sinceridad. Seleccionar en cada afirmación marcando una equis(X) la opción que mejor represente su sentir.
5. **Usuarios:**
Personal de salud.
6. **Modo de aplicación:**
 - El instrumento de evaluación se aplicará mediante la modalidad de encuesta.
 - Los participantes deben responder a las preguntas en forma individual, de acuerdo a las instrucciones descritas en el mismo.
 - El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 15 -20 minutos.
7. **Estructura:**
 - El instrumento contiene 3 dimensiones y 28 ítems

Escalas y niveles, de la variable Clima Organizacional de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, con sus respectivas dimensiones

Variable	Escala	Nivel
Clima Organizacional	[28-56]	Bajo
	[57-84]	Medio
	[85-112]	Alto
Dimensiones	Escala	Nivel
Potencial Humano	[11-22]	Bajo
	[23-33]	Medio
	[34-44]	Alto
Diseño Organizacional	[9-18]	Bajo
	[19-27]	Medio
	[28-36]	Alto
Cultura de la Organización	[8-16]	Bajo
	[17-24]	Medio
	[25-32]	Alto

- Nota: Elaboración propia

Anexo 5: Validación del instrumento para medir el Clima organizacional

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN: Potencial Humano							
2	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
3	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		
4	La innovación es característica de nuestra organización.	X		X		X		
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
6	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		
8	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		
10	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
11	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		
12	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		
13	DIMENSIÓN: Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
15	En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		
16	Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		
17	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		
18	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
19	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		
20	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		
21	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
22	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		
23	DIMENSIÓN: Cultura de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		
26	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		
27	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	X		X		X		
28	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
29	Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		
30	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Yrma Graciela Cruz Aranda (orcid.org/0000-0001-8177-5411)

Especialidad del validador: Lic. En enfermería y Docente en un Instituto Superior Público - Chepén.

Grado académico: Magister

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Dra. Yrma Graciela Cruz Aranda

DNI: 17808208

Trujillo, junio de 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN: Potencial Humano Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
2	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		
3	La innovación es característica de nuestra organización.	X		X		X		
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		
6	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		
14	Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Cultura de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.	X		X		X		
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	X		X		X		
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Carranza Yuncor, Nelly Roxana (cedid. oral/0000-0002-3268-4414)

Especialidad del validador: Docente del área de Investigación de la EPG UCV

Grado académico: Doctora en educación.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Dra. Nelly Roxana Carranza Yuncor
 DNI: 43409368

Trujillo, junio de 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Potencial Humano							
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
2	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		
3	La innovación es característica de nuestra organización.	X		X		X		
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		
6	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		
14	Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Cultura de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	X		X		X		
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Huamán Chavary, Edda Ysabel (orcid.org/0000-0001-66095071)

Especialidad del validador: Directora de una I.E. Pública – UGEL Chepén.

Grado académico: Magister

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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


 Dra. Edda Isabel Huaman Chavary
 DNI: 19330026

Trujillo, junio de 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Potencial Humano							
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
2	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		
3	La innovación es característica de nuestra organización.	X		X		X		
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		
6	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		
14	Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Cultura de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	X		X		X		
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gutiérrez Álvarez, Daysi Esmeralda (orcid.oral/0000-0003-4832-172X)

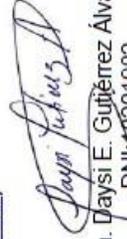
Especialidad del validador: Directora de una I.E. Pública – UGEL Sánchez Carrión.
Grado académico: Doctora en educación.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dra. Daysi E. Gutiérrez Álvarez
 DNI: 18201982

Trujillo, junio de 2023

Anexo 6: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Instrucción: A continuación, se encontrará con 22 afirmaciones relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su centro de labores.

No existe respuesta correcta o incorrecta, ni buena ni mala, por lo que es importante que responda al cuestionario con sinceridad. Seleccione en cada afirmación marcando una equis(X) la opción que mejor represente su sentir:

Opciones:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi frecuente	Relativamente frecuente	Muy Frecuentemente

N°	DIMENSIONES	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4	5	6
1	DESGASTE EMOCIONAL	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2		2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento sin ánimos de nada							
3		3. Siento que mis actitudes han cambiado, ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios(as) y mis compañeros de trabajo							
4		4. La presión del trabajo, afecta a que logre alimentarme adecuadamente.							
5		5. Las preocupaciones y las tensiones en el trabajo ocasionan que me olvide de las cosas.							
6		6. Siento que mi trabajo me está desgastando físicamente y mentalmente.							
7		7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y la sobrecarga laboral me agota							
8		8. Siento que el trabajar en contacto directo con los usuarios(as) me cansa							
9		9. Me siento como si estuviera al límite de la paciencia en la atención directa con los usuarios(as)							
10	DESPERSONALIZACIÓN	10. Siento que estoy tratando algunos usuarios(as) de forma incorrecta (descortés, incomprensible)							
11		11. Siento que mis actitudes han cambiado, que ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios(as) y mis compañeros de trabajo.							
12		12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
13		13. Siento que realmente no me interesa lo que les ocurra a los usuarios(as)	1						
14		14. Me parece que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.							
15		15. Pienso que no soluciono fácilmente los problemas que los usuarios(as) manifiestan para que les ayude.							

16	FALTA DE REALIZACION	16. Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios(as)								
17		17. Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo								
18		18. No, me siento con mucha energía en mi trabajo y desempeñarme laboralmente con entusiasmo.								
19		19. Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios(as) con que puedo interactuar.								
20		20. Siento que mis compañeros de trabajo se alejan de mí, porque ahora mi carácter es duro.								
21		21. Creo que mis opiniones y logros obtenidos en el trabajo no son valorados, ni tomados en cuenta.								
22		22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada.								

Anexo7: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

1. **Nombre:** Cuestionario para medir el nivel de Estrés Laboral
2. **Autor:** Maslach (1997), adaptado por Ninatanta (2021)
3. **Objetivo:** Identificar el nivel de Estrés Laboral.
4. **Normas:**
Responder al cuestionario con sinceridad. Seleccionar en cada afirmación marcando una equis(X) la opción que mejor represente su sentir.
5. **Usuarios:**
Personal de salud.
6. **Modo de aplicación:**
 - El instrumento de evaluación se aplicará mediante la modalidad de encuesta.
 - Los participantes deben responder a las preguntas en forma individual, de acuerdo a las instrucciones descritas en el mismo.
 - El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 10-15 minutos.
7. **Estructura:**
- El instrumento contiene 3 dimensiones y 22 ítems

Escalas y niveles, de las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral de los profesionales de salud en Chepén, La Libertad, con sus respectivas dimensiones

Variable	Escala	Nivel
Estrés Laboral	[0-44]	Bajo
	[43-87]	Medio
	[88-132]	Alto
Dimensiones	Escala	Nivel
Desgaste Emocional	[0-18]	Bajo
	[19-36]	Medio
	[37-54]	Alto
Despersonalización	[0-10]	Bajo
	[11-20]	Medio
	[21-30]	Alto
Falta de realización	[0-16]	Bajo
	[17-32]	Medio
	[33-48]	Alto

- Nota: Elaboración propia

Anexo 8: Validación del instrumento para medir el Estrés laboral

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESGASTE EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento sin ánimos de nada.	X		X		X		
3	Siento que mis actitudes han cambiado, ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios (as) y mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
4	La presión del trabajo, afecta a que logre alimentarme adecuadamente.	X		X		X		
5	Las preocupaciones y las tensiones en el trabajo ocasionan que me olvide de las cosas.	X		X		X		
6	Siento que mi trabajo me está desgastando físicamente y mentalmente.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y la sobrecarga laboral me agota.	X		X		X		
8	Siento que el trabajar en contacto directo con los usuarios (as) me cansa.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de la paciencia en la atención directa con los usuarios (as)	X		X		X		
DIMENSIÓN 1: DESPERSONALIZACIÓN								
10	Siento que estoy tratando a algunos usuarios(as) de forma incorrecta (descortés, incomprensible).	X		X		X		
11	Siento que las tareas que se me asignan son difíciles de resolver, causándome mucho estrés.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me interesa lo que les ocurra a los usuarios (as).	X		X		X		
14	Me parece que los usuarios (as) me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Pienso que no soluciono fácilmente los problemas que los usuarios (as) manifiestan para que les ayude.	X		X		X		
16	Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios (as)	X		X		X		
17	Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
18	No me siento con mucha energía en mi trabajo y desempeñarme laboralmente con entusiasmo	X		X		X		
19	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios (as) con que pueda interactuar	X		X		X		
20	Siento que mis compañeros de trabajo se alejan de mí, porque ahora mi carácter es duro	X		X		X		
21	Creo que mis opiniones y logros obtenidos en el trabajo no son valorados, ni tomados en cuenta	X		X		X		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): 22 Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones 03

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pexedo Guonilo, Victor Ivan

DNI: ..48.161.683

Código Orcid: 0001-8964-9938

Especialidad del validador: ESTADÍSTICA

Trujillo 22 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Victor Ivan Pexedo Guonilo
 PEXEDO GUONILO, VICTOR IVAN
 CÓDIGO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ
 REGIÓN LA LIBERTAD

Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: DESGASTE EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento sin ánimos de nada.	X		X		X		
3	Siento que mis actitudes han cambiado, ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios (as) y mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
4	La presión del trabajo, afecta a que logre alimentarme adecuadamente.	X		X		X		
5	Las preocupaciones y las tensiones en el trabajo ocasionan que me olvide de las cosas.	X		X		X		
6	Siento que mi trabajo me está desgastando físicamente y mentalmente.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y la sobrecarga laboral me agota.	X		X		X		
8	Siento que el trabajar en contacto directo con los usuarios (as) me cansa.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de la paciencia en la atención directa con los usuarios (as)	X		X		X		
DIMENSION 1: DESPERSONALIZACIÓN								
10	Siento que estoy tratando a algunos usuarios(as) de forma incorrecta (descortés, incomprensible).	X		X		X		
11	Siento que las tareas que se me asignan son difíciles de resolver, causándome mucho estrés.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me interesa lo que les ocurra a los usuarios (as).	X		X		X		
14	Me parece que los usuarios (as) me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSION 3: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Pienso que no soluciono fácilmente los problemas que los usuarios (as) manifiestan para que les ayude.	X		X		X		
16	Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios (as)	X		X		X		
17	Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
18	No me siento con mucha energía en mi trabajo y desempeñarme laboralmente con entusiasmo	X		X		X		
19	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios (as) con que pueda interactuar	X		X		X		
20	Siento que mis compañeros de trabajo se alejan de mí, porque ahora mi carácter es duro	X		X		X		
21	Creo que mis opiniones y logros obtenidos en el trabajo no son valorados, ni tomados en cuenta	X		X		X		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) 22 Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones 3

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

Apellidos y nombres del juez validador..... Luz Nuriam Neucosy Babanillas

DNI: 17816785

Código Orcid: 0000-0003-2702-9797

Especialidad del validador:

Gestión Pública

Trujillo 22 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Ms. LUZ N. NEUCOSY CABANILLAS
Subgerente de Calidad Integral de Salud

Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESGASTE EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento sin ánimos de nada.	X		X		X		
3	Siento que mis actitudes han cambiado, ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios (as) y mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
4	La presión del trabajo, afecta a que logre alimentarme adecuadamente.	X		X		X		
5	Las preocupaciones y las tensiones en el trabajo ocasionan que me olvide de las cosas.	X		X		X		
6	Siento que mi trabajo me está desgastando físicamente y mentalmente.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y la sobrecarga laboral me agota.	X		X		X		
8	Siento que el trabajar en contacto directo con los usuarios (as) me cansa.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de la paciencia en la atención directa con los usuarios (as)	X		X		X		
DIMENSIÓN 1: DESPERSONALIZACIÓN								
10	Siento que estoy tratando a algunos usuarios(as) de forma incorrecta (descortés, incomprensible).	X		X		X		
11	Siento que las tareas que se me asignan son difíciles de resolver, causándome mucho estrés.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me interesa lo que les ocurra a los usuarios (as).	X		X		X		
14	Me parece que los usuarios (as) me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Pienso que no soluciono fácilmente los problemas que los usuarios (as) manifiestan para que les ayude.	X		X		X		
16	Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios (as)	X		X		X		
17	Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
18	No me siento con mucha energía en mi trabajo y desempeñarme laboralmente con entusiasmo	X		X		X		
19	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios (as) con que pueda interactuar	X		X		X		
20	Siento que mis compañeros de trabajo se alejan de mí, porque ahora mi carácter es duro	X		X		X		
21	Creo que mis opiniones y logros obtenidos en el trabajo no son valorados, ni tomados en cuenta	X		X		X		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): 22 Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones 3

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

Apellidos y nombres del juez validador: Berrués Mendieta, Jhon

DNI: 41093537

Código Orcid: 0000-0003-2390-4646

Especialidad del validador: Médico Pediatra

Trujillo 26 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 9: Fiabilidad del Cuestionario para medir el Estrés laboral.

FIABILIDAD DEL CUESTONARIO ESTRÉS LABORAL – ALFA DE CRONBACH

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	,635	,915
P2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento sin ánimos de nada.	,677	,914
P3	Siento que mis actitudes han cambiado, ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios (as) y mis compañeros de trabajo.	,746	,914
P4	La presión del trabajo, afecta a que logre alimentarme adecuadamente.	,335	,922
P5	Las preocupaciones y las tensiones en el trabajo ocasionan que me olvide de las cosas.	,434	,919
P6	Siento que mi trabajo me está desgastando físicamente y mentalmente.	,634	,915
P7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y la sobrecarga laboral me agota.	,612	,915
P8	Siento que el trabajar en contacto directo con los usuarios (as) me cansa.	,768	,914
P9	Me siento como si estuviera al límite de la paciencia en la atención directa con los usuarios (as)	,754	,915
P10	Siento que estoy tratando algunos usuarios(as) de forma incorrecta (descortés, incomprensible).	,637	,916
P11	Siento que mis actitudes han cambiado, que ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios (as) y mis compañeros de trabajo.	,624	,915
P12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	,817	,910
P13	Siento que realmente no me interesa lo que les ocurra a los usuarios (as).	,667	,915
P14	Me parece que los usuarios (as) me culpan de alguno de sus problemas.	,736	,913
P15	Pienso que no soluciono fácilmente los problemas que los usuarios (as) manifiestan para que les ayude.	,720	,915
P16	Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios (as)	,430	,919
P17	Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	,454	,921
P18	No, me siento con mucha energía en mi trabajo y desempeñarme laboralmente con entusiasmo	,408	,919
P19	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios (as) con que pueda interactuar	,379	,921
P20	Siento que mis compañeros de trabajo se alejan de mí, porque ahora mi carácter es duro	,681	,914
P21	Creo que mis opiniones y logros obtenidos en el trabajo no son valorados, ni tomados en cuenta.	,462	,919
P22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada	,468	,919

Extraído de Ninatanta (2021)

Anexo 10: validez del Cuestionario para medir el Estrés

VALIDEZ DE V de AIKEN– ESTRÉS LABORAL

n	enunciado / ítems	Aiken ítem	Decisión aiken
item1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1,0	valido
item2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento sin ánimos de nada.	1,0	valido
item3	Siento que mis actitudes han cambiado, ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios (as)	1,0	valido
item4	La presión del trabajo, afecta a que logre alimentarme adecuadamente.	1,0	valido
item5	Las preocupaciones y las tensiones en el trabajo ocasionan que me olvide de las cosas.	1,0	valido
item6	Siento que mi trabajo me está desgastando físicamente y mentalmente.	1,0	valido
item7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y la sobrecarga laboral me agota.	1,0	valido
item8	Siento que el trabajar en contacto directo con los usuarios (as) me cansa.	1,0	valido
item9	Me siento como si estuviera al límite de la paciencia en la atención directa con los usuarios (as)	1,0	valido
item10	Siento que estoy tratando algunos usuarios(as) de forma incorrecta (descortés, incomprensible).	1,0	valido
item11	Siento que mis actitudes han cambiado, que ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios	1,0	valido
item12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1,0	valido
item13	Siento que realmente no me interesa lo que les ocurra a los usuarios (as).	1,0	valido
item14	Me parece que los usuarios (as) me culpan de alguno de sus problemas.	1,0	valido
item15	Pienso que no soluciono fácilmente los problemas que los usuarios (as) manifiestan para que les a	1,0	valido
item16	Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios (as)	1,0	valido
item17	Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	1,0	valido
item18	No, me siento con mucha energía en mi trabajo y desempeñarme laboralmente con entusiasmo	1,0	valido
item19	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios (as) con que pueda int	1,0	valido
item20	Siento que mis compañeros de trabajo se alejan de mí, porque ahora mi carácter es duro	1,0	valido
item21	Creo que mis opiniones y logros obtenidos en el trabajo no son valorados, ni tomados en cuenta.	1,0	valido
item22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada	1,0	valido
V AIKEN INSTRUMENTO		1,0	valido

Extraído de Ninatanta (2021)

Anexo N° 11

Confiabilidad del instrumento

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima Organizacional	0.958	28
Estrés Laboral	0.805	22

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del SPSS versión 26

Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0,95 a + >	Muy elevada o Excelente
[0,90-0,95>	Elevada
[0,85-0,90>	Muy buena
[0,80-0,85>	Buena
[0,75-0,80>	Muy respetable
[0,70-0,75>	Respetable
[0,65-0,70>	Mínimamente aceptable
[0,40-0,65>	Moderada
[0,00-0,40>	Inaceptable

Fuente: De Vellis (1991)

Anexo 12: Prueba de Normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov de las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral de los profesionales de la salud de un hospital público de Chepén, La Libertad, 2023, según dimensiones

Pruebas de normalidad			
Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.074	60	0.200*
Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	0.103	60	0.181
Dimensiones de la variable Estrés Laboral	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste Emocional	0.091	60	0.200*
Despersonalización	0.149	60	0.002
Falta de realización	0.110	60	0.068

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del software RStudio versión 4.2.2.

La tabla 7, nos indica que el p-valor de significancia de la prueba de normalidad para muestras grandes Kolmogorov Smirnov ($n \geq 50$), es mayor que 0.05. siendo para el Clima Organizacional de ($p=0.200 > 0.05$) y para el Estrés Laboral de ($p=0.181 > 0.05$). En las dimensiones Desgaste Emocional ($p=0.200 > 0.05$) y Falta de realización ($p=0.068 > 0.05$), lo que significa que se cumple el supuesto de normalidad tanto las variables como en las dimensiones mencionadas, en contra parte, se evidenció un p-valor de significancia menor que 0.05 ($p=0.002 < 0.05$), en la dimensión despersonalización, no cumpliendo el supuesto de normalidad en la dimensión de la variable Estrés Laboral.

Anexo 13

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023.

Investigadora: Gloria Angélica Carranza Yuncor

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes la estudiante de posgrado Gloria Angélica Carranza Yuncor del programa de Maestría en gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los profesionales de salud de un Hospital Público de Chepén, La Libertad, 2023” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente del Hospital de apoyo de Chepén Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Anexo 14

Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación

Tamaño de la correlación	Fuerza de correlación
$0.00 \leq r < 0.10$	Sin correlación
$0.10 \leq r < 0.30$	Correlación baja
$0.30 \leq r < 0.50$	Correlación media
$0.50 \leq r < 0.70$	Correlación alta
$0.70 \leq r < 1.00$	Correlación muy alta

Fuente: Kuckartz et al.: Statistik, Eine verständliche einföhrung, 2013, p. 213

Referencia:

Kuckartz, U., Rädiker, S., Ebert, T., Schehl, J. (2013). Correlación: Zusammenhänge identifizieren. En: Estadística. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19890-3_9

Anexo 15: Carta de autorización para aplicar instrumentos para el desarrollo de tesis – EPG UCV



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Trujillo, 09 de junio de 2023

CARTA N° 330-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr. Pool Chávez Cerna

Director

HOSPITAL DE APOYO CHEPÉN– LA LIBERTAD

Presente. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **GLORIA ANGÉLICA CARRANZA YUNCOR**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE CHEPÉN, LA LIBERTAD, 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral, de los profesionales de salud de un hospital público de Chepén, La Libertad, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



Mg. Ricardo Benites Allaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 16: Documento de aceptación para realizar el trabajo de investigación emitido por el Centro de Salud



GERENCIA REGIONAL
DE SALUD

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD CHEPEN



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chepén, 03 de julio del 2023.

CARTA N° 003- 2023- GRLL-GRS-RSCH-UADI-CIEI-HACH.

Sr.
Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado Trujillo.
Universidad César Vallejo.
PRESENTE:

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

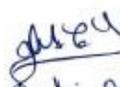
Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para cordialmente saludarlo y a la vez informarle que por encargo del COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN del HOSPITAL DE APOYO CHEPEN en coordinación con la Oficina de Estadística e Informática y el Servicio de enfermería, dan por aceptado realizar su proyecto de investigación "RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE CHEPÉN, LA LIBERTAD 2023" desarrollado por la estudiante GLORIA ANGÉLICA CARRANZA YUNCOR en calidad de investigadora, además le hacemos saber que el proyecto comenzará a realizarse a partir de la fecha 04/07/2023 hasta el 31 de julio del 2023.

Sin más que agregar, esperamos que el proyecto inicia según lo esperado y sea llevado a cabo con completo éxito

Atentamente,




Mg. LUCEN FRANCISCA TATIANA SILVA ALARCÓN
Resp. Área de Cooperación de la Unidad de
Investigación


Recibi 03-7-23
12:43 pm.

G TSA/gtsa
C.C. Archivo.
Folios N°(01).

Anexo 17: Base de datos de la investigación

Base de datos: Cuestionario para medir el Estrés laboral

1. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	2. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	3. La innovación es característica de nuestra organización.	4. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	5. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	6. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	7. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	8. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	9. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.
Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Nunca	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Frecuentemente	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	A veces	Relativamente frecuente	Siempre
Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Nunca	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Nunca	Frecuentemente	A veces
A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces
Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Nunca	A veces	A veces
Siempre	Frecuentemente	Siempre	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente
Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Nunca	A veces	Nunca
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces
Nunca	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Siempre	Frecuentemente	Siempre	A veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente
Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Nunca	Frecuentemente	Frecuentemente
A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces
A veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Relativamente frecuente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre
Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Relativamente frecuente	Frecuentemente	Nunca
Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca
Frecuentemente	A veces	Nunca	Frecuentemente	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca
A veces	A veces	A veces	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca	A veces	Nunca
A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre
A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente
A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente
A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Frecuentemente	Siempre
A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Nunca
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	A veces	A veces	Frecuentemente
A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente
A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente
A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces
A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Relativamente frecuente	Siempre	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Nunca	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Nunca	Relativamente frecuente	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	A veces
A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces

10. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	11. La limpieza de los ambientes es adecuada.	12. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	13. En mi organización participo en la toma de decisiones.	14. Mi salario y beneficios son razonables.	15. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	16. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	17. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	18. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	Frecuentemente	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Frecuentemente
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Nunca
Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Nunca	Nunca	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
A veces	A veces	Frecuentemente	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces
Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre
Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Relativamente frecuente	Siempre	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	A veces	Relativamente frecuente	Siempre
Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Relativamente frecuente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente
A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente
Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces
Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces
Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Relativamente frecuente	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Frecuentemente	Frecuentemente	Nunca
Siempre	Siempre	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre
Nunca	Relativamente frecuente	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Frecuentemente	A veces
Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Frecuentemente	Siempre	A veces	Relativamente frecuente	Siempre	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Frecuentemente	Siempre	Siempre
A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces
Siempre	Siempre	A veces	Frecuentemente	Siempre	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
Frecuentemente	A veces	A veces	Nunca	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Relativamente frecuente	Siempre	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	A veces	Relativamente frecuente	Siempre
Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Nunca
Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces

19. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	20. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	21. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	22. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	23. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	24. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	25. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	26. Estoy comprometido con mi organización de salud.	27. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	28. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Frecuentemente	Nunca	Frecuentemente	Nunca	A veces
Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Relativamente frecuente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	Frecuentemente	Siempre	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	A veces	A veces	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Siempre	Relativamente frecuente	Frecuentemente	Relativamente frecuente
Siempre	Siempre	Relativamente frecuente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Frecuentemente
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Relativamente frecuente
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Nunca	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre
A veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	A veces	Nunca	Relativamente frecuente	A veces	Siempre
Siempre	Nunca	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre
A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Siempre	Relativamente frecuente
Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre
Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente
Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente
Nunca	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente
Siempre	Frecuentemente	Nunca	Siempre	A veces	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Relativamente frecuente	Siempre	Relativamente frecuente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	Frecuentemente	Siempre	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento sin ánimos de nada	3. Siento que mis actitudes han cambiado, ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios(as) y mis compañeros de trabajo.	4. La presión del trabajo, afecta a que logre alimentarme adecuadamente.	5. Las preocupaciones y las tensiones en el trabajo ocasionan que me olvide de las cosas.	6. Siento que mi trabajo me está desgastando físicamente y mentalmente.	7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y la sobrecarga laboral me agota	8. Siento que el trabajar en contacto directo con los usuarios(as) me cansa.	9. Me estuviere paciente directa
6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	6 Muy fr
2 Pocas veces	3 Algunas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	2 Pocas
2 Pocas veces	1 Casi nunca	0 Nunca	3 Algunas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca
1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca
3 Algunas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	1 Casi nunca	2 Pocas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	1 Casi r
3 Algunas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	5 Relativamente frecuente	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas
3 Algunas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	1 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi frecuente	3 Algunas veces	1 Casi r
1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca
3 Algunas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	4 Casi frecuente	2 Pocas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	2 Pocas veces	1 Casi r
1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca
1 Casi nunca	2 Pocas veces	0 Nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	0 Nunca
2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi r
2 Pocas veces	1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Pocas veces	3 Algunas veces	0 Nunca
1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca
6 Muy frecuentemente	3 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	3 Algunas veces	4 Casi frecuente	6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	3 Algunas veces	3 Algun
2 Pocas veces	2 Pocas veces	0 Nunca	1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	3 Algunas veces	1 Casi nunca	0 Nunca
6 Muy frecuentemente	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	3 Algunas veces	3 Algunas veces	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	5 Relativamente frecuente	5 Relati
2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	0 Nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	2 Pocas
0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca
1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	0 Nunca
2 Pocas veces	3 Algunas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	4 Casi frecuente	2 Pocas veces	2 Pocas
3 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	3 Algun
3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	3 Algun
1 Casi nunca	1 Casi nunca	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	2 Pocas veces	0 Nunca
2 Pocas veces	1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca
3 Algunas veces	3 Algunas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	1 Casi nunca	1 Casi r
3 Algunas veces	3 Algunas veces	0 Nunca	4 Casi frecuente	2 Pocas veces	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	1 Casi nunca	1 Casi r
3 Algunas veces	3 Algunas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	2 Pocas veces	3 Algun
4 Casi frecuente	1 Casi nunca	0 Nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi r
3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algun
2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	6 Muy frecuentemente	3 Algunas veces	0 Nunca	6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	1 Casi r
2 Pocas veces	1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algun
2 Pocas veces	0 Nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi r
2 Pocas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	1 Casi r
2 Pocas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	2 Pocas veces	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	3 Algunas veces	3 Algun
2 Pocas veces	5 Relativamente frecuente	4 Casi frecuente	5 Relativamente frecuente	1 Casi nunca	1 Casi nunca	3 Algunas veces	3 Algunas veces	2 Pocas
5 Relativamente frecuente	5 Relativamente frecuente	3 Algunas veces	4 Casi frecuente	5 Relativamente frecuente	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	3 Algunas veces	4 Casi f
1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi r
2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas
2 Pocas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	1 Casi nunca	3 Algunas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi r
3 Algunas veces	0 Nunca	0 Nunca	3 Algunas veces	0 Nunca	0 Nunca	1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca
2 Pocas veces	4 Casi frecuente	3 Algunas veces	1 Casi nunca	3 Algunas veces	3 Algunas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	2 Pocas
3 Algunas veces	3 Algunas veces	1 Casi nunca	3 Algunas veces	1 Casi nunca	3 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	3 Algunas veces	2 Algun
4 Casi frecuente	6 Muy frecuentemente	5 Relativamente frecuente	6 Muy frecuentemente	2 Pocas veces	2 Pocas veces	4 Casi frecuente	3 Algunas veces	2 Pocas
3 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	5 Relativamente frecuente	6 Muy frecuentemente	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	2 Pocas veces	1 Casi r
0 Nunca	1 Casi nunca	0 Nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi r
0 Nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	3 Algunas veces	1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca
3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	1 Casi nunca	3 Algunas veces	3 Algun
4 Casi frecuente	3 Algunas veces	0 Nunca	3 Algunas veces	4 Casi frecuente	1 Casi nunca	3 Algunas veces	1 Casi nunca	1 Casi r
6 Muy frecuentemente	6 Muy frecuentemente	5 Relativamente frecuente	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	6 Muy frecuentemente	4 Casi frecuente	4 Casi f
6 Muy frecuentemente	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	3 Algunas veces	3 Algunas veces	4 Casi frecuente	5 Relativamente frecuente	5 Relativamente frecuente	5 Relati
2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	0 Nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	2 Pocas
0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca
1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	1 Casi nunca	0 Nunca
2 Pocas veces	3 Algunas veces	1 Casi nunca	2 Pocas veces	2 Pocas veces	2 Pocas veces	4 Casi frecuente	2 Pocas veces	2 Pocas
1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca
3 Algunas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	4 Casi frecuente	2 Pocas veces	3 Algunas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	1 Casi r
1 Casi nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca	0 Nunca
3 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	2 Pocas veces	2 Pocas veces	1 Casi nunca	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	4 Casi frecuente	3 Algun
3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	3 Algunas veces	2 Pocas veces	3 Algunas veces	3 Algun

Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Relativamente frecuente
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Frecuentemente
A veces	Siempre	Siempre	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente
A veces	Nunca	Relativamente frecuente	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca
Nunca	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Siempre	Frecuentemente	Siempre	A veces	Relativamente frecuente	Siempre	A veces	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Frecuentemente
A veces	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre
Frecuentemente	Siempre	Siempre	A veces	Frecuentemente	Siempre	A veces	Frecuentemente
A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Nunca	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre
A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre
Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Relativamente frecuente	Siempre	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	Relativamente frecuente	A veces
Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre
Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre
A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente

