



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud
Pariacoto, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Cena Rojas, Rosangela Raquel (ORCID: 0000-0002-5978- 8520)

ASESOR:

Mg. Nuñez Puse Sonia Magaly (ORCID: 0000-0001-9648-8108)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

HUARAZ - PERÚ

2021

Dedicatoria

Le dedico en primera instancia a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por fortalecerme en los momentos de debilidad y por darme fuerzas para una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo, felicidad.

Dedico a mi madre, por las enseñanzas, su motivación y apoyo incondicional en todo momento, a mis hermanos por ser una de las razones para seguir adelante y mis abuelos, por la crianza, los consejos y el deseo de verme realizada como profesional.

A todos los que de una manera u otra me han ayudado, mil gracias.

Cena Rojas, Rosangela

Agradecimiento

Primeramente, doy gracias a Dios por Permitirme tener tan buena experiencia dentro de la universidad, gracias a la Universidad por permitirme que me Convierta en profesional en lo tanto que me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado este grupo graduado, y como recuerdo y prueba viviente en la historia; esta tesis, que perdurara dentro de los conocimientos y desarrollo de la demás generaciones que están por llegar.

Finalmente agradezco a quien lee este apartado y más de mi tesis, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimiento, incurrir dentro de su repertorio de información mental.

Cena Rojas, Rosangela

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 17 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 20 |
| 3.5. Procedimientos..... | 25 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 26 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 26 |
| IV. RESULTADOS..... | 28 |
| V. DISCUSIÓN..... | 37 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 44 |
| REFERENCIAS..... | 45 |
| ANEXOS..... | 53 |

Índice de tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 <i>Tabla de contingencia entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</i> | 28 |
| Tabla 2 <i>Prueba de Normalidad realizada a las variables y dimensiones de estudio</i> | 29 |
| Tabla 3 <i>Prueba de correlación de Spearman para determinar la correlación entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</i> | 30 |
| Tabla 4 <i>Tabla de contingencia entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</i> | 31 |
| Tabla 5 <i>Prueba de correlación de Spearman para determinar la correlación entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</i> | 32 |
| Tabla 6 <i>Tabla de contingencia entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</i> | 33 |
| Tabla 7 <i>Prueba de correlación de Spearman para determinar la correlación entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</i> | 34 |
| Tabla 8 <i>Tabla de contingencia entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</i> | 35 |
| Tabla 9 <i>Prueba de correlación de Spearman para determinar la correlación entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021</i> | 36 |
| Tabla 10 <i>Operacionalización de variable 1.</i> | 53 |
| Tabla 11 <i>Operacionalización de variable 2.</i> | 54 |
| Tabla 12 <i>Correlación de Rho de Spearman del estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud de Pariacoto, 2021.</i> | 100 |
| Tabla 13 <i>Matriz de consistencia</i> | 102 |

Resumen

El estudio tuvo como finalidad determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021, el tipo fue aplicado, mediante un diseño no experimental – transversal y correlacional. La población y muestra fue integrada por 23 colaboradores del centro de salud, con un muestreo no probabilístico y censal, a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el instrumento un cuestionario con la aplicación de la estadística inferencial.

Los resultados evidenciaron que el 39,1% presentaron un alto nivel de estrés y no favorable en el clima organizacional, el 43,5% tiene un nivel alto de agotamiento emocional y no favorable clima, el 45,3% también tiene un alto nivel de despersonalización y clima no favorable y el 30,4% evidencia un nivel bajo de realización personal y clima no favorable. Concluyendo que se tuvo una relación negativa muy fuerte entre estrés laboral y clima organizacional con un Rho de Spearman 0,800** con sig. 0,000 aceptando la hipótesis alterna.

Palabras clave: Clima organizacional, estrés laboral, salud.

Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between work stress and organizational climate in the Pariacoto Health Center, 2021, the type was applied, through a non-experimental design - cross-sectional and correlational. The population and sample were made up of 23 collaborators of the health center, with a non-probabilistic and census sampling, to whom the survey technique and the instrument were applied a questionnaire with the application of inferential statistics.

The results showed that 39.1% presented a high level of stress and not favorable in the organizational climate, 43.5% have a high level of emotional exhaustion and not favorable climate, 45.3% also have a high-level depersonalization and unfavorable climate and 30.4% show a low level of personal fulfillment and unfavorable climate. Concluding that there was a very strong negative relationship between work stress and organizational climate with a Spearman Rho 0.800 ** with sig. 0.000 accepting the alternative hypothesis.

Keywords: Organizational climate, work stress, health.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las investigaciones sobre la salud mental de los trabajadores a ganado gran relevancia, ya que se ve afectada por el trabajo, al existir distintos problemas que resultan en las empresas, generando en los trabajadores una inestabilidad emocional, donde los factores son diversos como la gestión de conocimientos, los equipos tecnológicos.

A nivel internacional, en España los profesionales más afectados por el estrés, se hallan en los docentes de nivel primaria y secundaria, el 65,5% de estos profesores reconoce vivir estresados, el 52,3% de alumnos de medicina en el primer ciclo de la carrera profesional viven estresados (Ozamiz, Dosil, Picaza y Idoiaga, 2020). Por otra parte, en México se ve reflejado más el estrés a causa de la pandemia el personal médico presento estrés agudo llegando a tener trastorno de ansiedad generalizado, de acuerdo con los datos de 6000 médicos, un 52,1% manifestó insomnio, el 33,7% depresión, 37,5% estrés postraumático y 10% tienen intenciones suicidas (Badillo, 2021). Asimismo, en Rumania los 50 médicos moradores evaluados se observaron que un 78% evidenciaba un nivel muy alto de agotamiento emocional, despersonalización y una tasa muy baja de beneficio personal (Silva y Silva, 2021).

A nivel nacional en tiempos de la pandemia COVID-19, se realizó una investigación a 121 trabajadores de enfermería del servicio de emergencia de dos hospitales estatales de nivel III de cercado Lima y Callao, obteniendo que el 36,2% profesionales de enfermería mostraron ansiedad, el 24,6% depresión y 8,8% estrés (Obando et al., 2020). También en Trujillo se desarrolló un estudio en el Centro Quirúrgico del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, donde se demostró que un 39,39% de las enfermeras presentaban nivel medio de estrés laboral (Leon, Lora, y Rodriguez, 2021).

A nivel regional en Ancash a causa de la pandemia ya son 186 los enfermeros afectados por la enfermedad, los cuales, en cumplimiento de sus funciones, contrajeron la enfermedad terminada en un resultado lamentable (Andina, 2020). Así como en las diferentes ciudades del mundo, los enfermeros y profesionales que se hallan en la primera línea de emergencia en nuestra

región están pasando por momentos de tensión, angustia y depresión, que afecta su salud física y mental, que exigen una pronta atención, para que no se repita lo sucedido en Francia.

En el contexto de estudio el Centro de Salud de Pariacoto, cuenta con un gran número de profesional de la Salud que diariamente por la crisis de salud actual que vivimos, desarrollan su laboral bajo una constante precisión, cumpliendo con demandas altas de atención, sobrecarga de tareas por la falta de personal en la atención, generando en los profesionales sanitarios cansancio físico y agotamiento emocional. Estos problemas tienen como consecuencia que los trabajadores se desconecte de su ambiente de trabajo, excluyendo de su entorno a sus compañeros de equipo que ocasiona una deficiente relación interpersonal, tratan con mayor frialdad a los pacientes, volviéndose incapaces de ofrecer un cuidado de calidad y calidez a los pacientes. Además, los trabajadores sumados a estos problemas deben sobreponerse a la realidad de ver diariamente a personas fallecer, generando en ellos depresión y en muchos casos hasta llevarlos a tener pensamientos suicidas, lo cual hace que no se tenga un clima organizacional adecuado para su desenvolvimiento. De continuar esta situación el pronóstico no es nada alentador, ya que puede ocasionar en los profesionales de la salud desmotivación, insatisfacción laboral, malas relaciones interpersonales, reducción en la demanda de pacientes pues elegirán ir en otros establecimientos de salud.

En base a la realidad descrita se bosqueja las siguientes interrogaciones de investigación: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

La investigación se justifica teóricamente porque se hará uso de estudios previos sobre el estrés y clima organizacional en Instituciones de Salud, conllevando a generar y fortalecer nuevos saberes sobre el tema en investigación, también para que la institución tenga pleno conocimiento del nivel de estrés presente en sus trabajadores para que puedan tomar medidas y estrategias que mejoren el clima organizacional y se reduzca esos niveles. En el aspecto práctico se justifica porque se identificará las áreas donde se tiene

oportunidad para elaborar un plan de mejora, como una propuesta a la institución que tenga el objetivo de alcanzar un equilibrio entre el clima organizacional y el estrés laboral, para que los colaboradores realicen su trabajo en forma más eficaz con sentimiento de satisfacción y compromiso, brindando una mejor atención a los ciudadanos. La parte metodológica se justifica porque se emplearán instrumentos de medición debidamente validados y establecidos su nivel de confianza, que podrán ser utilizados en estudios similares con la plena confianza que se obtendrán resultados parecidos. Y socialmente se justifica porque ayudará a disminuir el estrés y mejorar el clima organizacional, lo cual beneficia a los colaboradores del Centro de Salud a que ellos puedan desenvolverse en su trabajo adecuadamente brindando una atención de calidad a los usuarios.

Para obtener una respuesta al problema se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. También para alcanzar el fin principal se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Establecer la relación existente entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021; (b) Señalar la relación existente entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021; y (c) Determinar la relación existente entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Finalmente, para determinar la veracidad del objetivo general se tiene la hipótesis general: El estrés laboral tiene analogía significativa con el clima organizacional en Centro de Salud Pariacoto, 2021. Se plantearon las siguientes hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021; (b) Existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021; y (c) Existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se presentan los antecedentes de la investigación que son trabajos previos realizados con las mismas variables de estudio, que sirven de referencia para guiarnos en el desarrollo de la investigación y estabilizar el estudio a través de bases con argumentos sólidos; luego de haber realizado una búsqueda exhaustiva en los distintos repositorios institucionales, se presentan los siguientes antecedentes:

Respecto a los estudios anteriores en el marco internacional, el estudio de Nupan (2018) cuyo objetivo fue determinar qué relación existe entre los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional, de los empleados de la clínica en un estado de Cali, Colombia. Fue una investigación de nivel descriptivo, de enfoque mixto; el universo de análisis se integró por 64 personas que laboran en dicho establecimiento de salud. Obteniéndose como resultado que el 33,3% de los encuestados logran percibir en mayor nivel la dimensión de credibilidad, mientras que la dimensión orgullo el 94%, de manera similar el 91% en relación a la dimensión camaradería y finalmente el 90% en relación al respeto. Concluyéndose que, estos hallazgos evidencian que los factores de riesgo tienen relación directa y significativa con el clima organizacional.

En Colombia se tiene a Gonzáles (2017) quien planteó como finalidad general establecer la prevalencia del estrés laboral y los factores relaciones en un establecimiento de salud mental de Cali. Metodológicamente fue un estudio de diseño no experimental y corte transversal; el universo de análisis se integró por 117 colaboradores; para el recojo de datos se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose como resultados que el 82% de los encuestados muestran estrés laboral, mientras que el 87% indica que el llamado de atención es un factor determinante que genera estrés laboral. Los hallazgos de esta investigación evidencian que en el establecimiento de salud se presentan niveles altos de estrés laboral en los trabajadores, en ese contexto, se observa que una gran cantidad del personal de salud presenta síntomas de ello y su la manera frecuente en que este se da indica un grado alto de dicho suceso.

En Ecuador Correa (2021) planteó como finalidad establecer el grado de estrés laboral en el personal de salud que labora en la fundación Pablo Jaramillo. Fue un estudio de diseño no experimental, de enfoque mixto (cualitativo - cuantitativo), de alcance exploratorio y corte transversal; la población de análisis estuvo estructurado por 58 personas que laboran en dicho establecimiento; para recopilar la información se hizo uso de la técnica encuesta y una entrevista semiestructurada. Obteniéndose como resultados que, el 93% de los médicos tiene un nivel alto de estrés laboral, por su parte el 82% de las enfermeras presentan síntomas de estrés laboral, siendo la población menos afectada. Concluyéndose que, existe un grado medio de estrés laboral en el personal de salud de la fundación Pablo Jaramillo.

En España, Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez (2018) plantearon como finalidad establecer las manifestaciones del estrés laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital General Universitario. El análisis fue de alcance observacional de corte transversal y diseño no experimental; el universo se estructuro de 38 personas que laboran en el área de enfermería; para la recopilación de datos se usó el cuestionario Job Content Questionnaire, estos valores hallados en campo fueron tabulados en el M.S. Excel y el paquete estadístico SPSS. Obteniéndose como resultados que, en relación al género, el 86,8% son mujeres y el 13,2% hombres, en relación a los niveles de estrés laboral, el 43% presente síntomas de un estrés medio, mientras que el 11% un estrés se nivel severo. Concluyéndose que, se afirma que existe un nivel moderado de estresores laborales en el personal del área de enfermería del Hospital General Universitario.

En Ecuador Guzman (2018) planteó como fin señalar el clima organizacional que se presenta en el distrito 01D02 Salud Cuenca, medida mediante la escala del clima laboral. Metodológicamente fue un estudio cuantitativo con alcance descriptivo, diseño no experimental observacional; el universo de análisis se integró por 174 profesionales; para el recojo de información se hizo uso de la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose como resultado que, el 65,5% manifiesta la existencia de un clima laboral óptimo y muy óptimo. Concluyéndose que, en el

sector de estudio se observó una tendencia elevada de valores en relación a la percepción del clima organizacional; sin embargo, cerca del 5,8% de los colaboradores consideró que el clima organizacional es desfavorable.

En el entorno nacional se tiene la investigación de Arqque y Bruno (2017) plantearon como finalidad establecer la asociación que existe entre clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Centro de Salud Jaime Zubieta de San Juan de Lurigancho. El estudio fue cuantitativo con alcance descriptivo-correlacional con diseño no experimental-transversal; el universo fue de 84 trabajadores de dicho establecimiento de salud; para la recopilación de información se empleó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Llegando a tener como resultado que, el 65,5% considera que el grado de estrés laboral es medio, el 45,2% indica que el grado de clima organizacional es medio, mientras que en similar porcentaje demuestran que es de nivel alto. Concluyéndose que, existe una asociación de carácter significativo entre clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del establecimiento de salud estudiado.

Así mismo el estudio de Concha y Agilar (2020) planteó como finalidad establecer qué relación existe entre las variables estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores del establecimiento de salud Carme Legua, Callao. Metodológicamente fue un estudio de nivel descriptivo, de alcance correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; el universo de análisis se compuso por 41 colaboradores de dicho establecimiento de salud. Obteniéndose como resultados que, el 65,9% del personal se encuentra en un grado medio de estrés laboral, el 58.5% consideran que existe un clima organizacional bajo. Concluyéndose que, no existe asociación significativa entre las variables analizadas.

También en el estudio de Guardamino (2017) sostienen como finalidad señalar el impacto del estrés laboral en el clima organizacional del personal del Hospital Distrital de Chancay. Estudio de alcance descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño transversal-no experimental; el universo se integró por 203 personas que laboran en dicho Hospital; en la recopilación de información se tuvo la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario.

Alcanzando a tener como resultado que, 53,7% de los encuestados tiene un nivel bajo de estrés, el 20,2% un nivel alto y el 19,2% un nivel intermedio. Concluyéndose que, se logró medir y establecer el grado del estrés influenciado en el clima organizacional de los colaboradores dentro de la organización analizada.

Seguidamente en el estudio de Cerrón y Poma (2017) se planteó como finalidad establecer la asociación existente entre estrés laboral y clima organizacional en las micro redes de la Red de Salud Jauja. La investigación fue descriptivo-correlacional con diseño no experimental-transversal; el universo poblacional se integró de 150 trabajadores; para el recojo de información se hizo uso de la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose como resultados que el 54% presento un bajo grado en el estrés laboral y el 67,3% presenta un grado alto de clima organizacional. Llegando a concluir que existe una asociación de carácter significativo entre las variables que se analizaron.

Asimismo, en el estudio de Matta y Rojas (2019) se planteó como finalidad establecer la correlación que se presenta entre las variables síndrome de burnout y clima organizacional de los colaboradores que trabajan en el establecimiento de salud del Centro de Salud Justicia. Metodológicamente fue un estudio descriptivo, alcance correlacional y un diseño no experimental de corte trasversal; el universo en análisis se integró por 52 colaboradores que laboran en dicho centro de salud, para la recopilación de datos relevantes se hizo uso de la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose como resultado que, el 59,6% de los encuestados indican que existe un clima organizacional alto, por otro lado, el 80,8% indica que se encuentran un síndrome de burnout medio. Concluyendo que se tuvo una asociación de carácter significativo entre las variables investigadas.

En el entorno local se tiene a Barrera (2017) quien planteó como finalidad establecer la influencia del estrés en la satisfacción laboral en el Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Metodológicamente de alcance descriptivo-correlacional, con un diseño transversal-no experimental; el universo poblacional se integró de 71 colaboradores; para la recopilación de

información se usó de la técnica de la encuesta empleando como instrumento el cuestionario. Obteniéndose como resultados que, el 59,2% tiene un nivel moderado de estrés y el 42,3% tiene un nivel alto de satisfacción en su área laboral. Concluyéndose que, el estrés se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en dicha institución, ya que las condiciones laborales que se brinda en dichas instituciones no son del todo favorables y óptimas y ello repercute en su satisfacción laboral.

Díaz (2017) planteó como finalidad establecer el grado de estrés laboral del personal del área de enfermería de la unidad de cuidados intensivos de los Hospitales de Chimbote. Estudio de alcance descriptivo, con diseño no experimental-transversal; el universo poblacional fue de 15 personas que laboran en el área de enfermería; para la recopilación de datos se empleó la técnica de la encuesta. Obteniéndose como resultado que, el 62,5% de personal de Essalud tiene un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 57,1% de los hospitales regionales tienen un nivel bajo de estrés laboral. Concluyéndose que, el personal de salud del área de enfermería que laboran en la unidad de cuidados intensivos de los Hospitales de Chimbote presenta un nivel alto de estrés laboral.

Seguidamente con el estudio de Norabuena (2018) planteó como finalidad establecer la relación existente entre las variables estrés laboral y satisfacción. Estudio de alcance descriptivo – correlacional, con diseño no experimental y transversal; el universo poblacional se constituyó de 234 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, obteniendo una muestra de 90 trabajadores; para la recopilación de datos se efectuó el análisis de documentos y el cuestionario. Obteniéndose como resultados que el 39% de los encuestados poseen un estrés laboral de nivel medio y a su vez un nivel medio de satisfacción. Concluyéndose que, las variables estrés laboral y satisfacción se relacionan con un Chi^2 de 0,159.

Huarza (2017) estableció como finalidad identificar la correlación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral del personal que labora en el Hospital II de Essalud. Metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo, de alcance correlacional, de diseño no

experimental y corte transversal; el universo poblacional fue 30 colaboradores; para el recojo de datos se empleó la técnica encuesta con su instrumento el cuestionario. Obteniéndose como resultados que, el 43,3% indica que percibe un buen clima organizacional en su centro de trabajo, mientras que el 30% presenta un desempeño laboral promedio y el 70% un desempeño laboral alto. Concluyéndose que, existe una relación significativa entre las variables en estudio.

Rodriguez (2019) donde la finalidad fue establecer la asociación que existe entre las variables gestión administrativa y estrés laboral de la red de salud Conchucos Sur. Metodológicamente fue un estudio de nivel descriptivo, alcance correlacional y diseño no experimental; el universo poblacional se integró por 52 colaboradores de dicha red; para el recojo de datos se hizo uso de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Dando como resultado que el 55.77% se ubica en nivel alto, el 53.8% la gestión administrativa es regular así mismo hay un alto nivel de estrés. Los hallazgos del estudio confirman una asociación entre las variables determinada por un Rho de Spearman igual 0.082 evidenciándose una correlación estadísticamente con un nivel de significancia de 0,01 y $p < 0,5$; lo cual indica que existe relación entre ambas variables analizadas.

Al igual que los antecedentes, en este apartado se considera a las bases teóricas de la investigación, que constituyen el corazón del estudio, puesto que sobre las teorías indicadas se construye toda la investigación, como es la matriz de operacionalización, los instrumentos y los propios objetivos, por ello se necesita una búsqueda exhaustiva de cada una de las teorías.

A continuación, se hace referencia a las teorías que tienen relación con la variable estrés laboral los cuales son:

El **estrés laboral** se define como una respuesta del cuerpo a contextos externos que dañan el balance psicológico del sujeto, teniendo como resultado fisiológico el deseo de huir de este ambiente que lo ocasiona o hacerle frente de manera violenta, en esta respuesta intervienen aproximadamente la totalidad de los órganos y ocupaciones del cuerpo, como es el cerebro, los nervios, el corazón, el grado hormonal, la digestión y la función muscular. Por

ello, el estrés es reconocido como la reacción fisiológica, psíquica y conductual de cada persona que trata de acomodarse a imposiciones internas y externas. Además, es resultado de la inestabilidad que se genera entre las peticiones que el ejercicio profesional necesita y la capacidad que cada trabajador tiene para hacerle frente; a partir del enfoque científico se logra afirmar que es más necesario destinar recursos para enfrentar adecuadamente el estrés y no la demanda ocupacional, tanto a nivel particular como colectivo (Barradas et al., 2018).

El **estrés laboral** se conceptualiza como un grupo de estímulos puesto que coexisten innegables contextos ambientales que generan emociones de tracción y se sienten como amenazantes o de riesgo, conocido como agentes estresores; también como una reacción puesto que se enfoca en la reacción de las personas frente a los estresores, entendiéndose esta reacción como una etapa de rigidez que tiene dos elementos, que son el psicológico y fisiológico; finalmente es un proceso que incluye los estresores como las reacciones a los propios; a esto, se suma la interacción entre las personas y el medio donde se desarrollan, puesto que el determinante más riesgoso del estrés es como el individuo observa y reacciona a los distintos sucesos (Rivas y Barraza, 2018).

El **estrés laboral** se precisa como un grupo de condiciones que generan tensión psicológica perjudicial, que se presentan en el ámbito laboral, dentro de ello se ubica la carga laboral, la escasa toma de disposiciones, entre otros; o igualmente puede estar relacionado con su entorno organizacional en el campo laboral, como la poca comunicación entre compañeros de trabajo, problemas interpersonales, etc.; así como los problemas para concertar la vida familiar con el campo laboral. Por otro lado, está relacionado con numerosos efectos adversos sobre la salud ya sea mental o física, y se ha convertido en un problema creciente para el personal, las instituciones, las empresas, los departamentos de salud y los sistemas sanitarios en general, con un número considerable de ausencias en el trabajo y unos elevados costes sanitarios asociados (Mingote y Pérez, 2017).

Para fines de la investigación, de acuerdo a Barradas et al. (2018) el estrés laboral cuenta con las siguientes dimensiones:

La dimensión de **agotamiento emocional**, se conceptualiza como el agotamiento que se manifiesta de forma psicológica, física o ambas combinadas. En el trabajo hace referencia el conocimiento de un individuo posee cuando su soberanía de apreciar reduce y en su defecto huye, es su impresión de no contar con la capacidad con su entorno. Es la pérdida paulatina de energía y deterioro físico que se manifiesta como, agotamiento al final de la jornada, debilidad por las mañanas cuando va a trabajar, laborar durante el día con mucha gente a su alrededor, impresión de sentirse inútil en el centro de labor, sentirse fracasado, trabajar en exceso y sentirse consumado (Barradas et al., 2018).

Los indicadores de la dimensión agotamiento emocional son las siguientes:

La **labor asistencial**, es la que se encuentra enfocada en ayudar al sujeto en el cuidado de su bienestar emocional y física, centrada en el cuidado de los individuos sanos o enfermos, ayudando a conservar el bienestar de las personas o recobrar las habilidades y funciones afectadas negativamente por alguna enfermedad (Muriel et al., 2020).

La **labor administrativa**, se conceptualiza como el proceso de la atención médica, que comienza con la entrada del paciente a una atención médica, que busca un médico y un hospital, donde el profesional de salud realiza la estimación del estado en la que se encuentra el paciente en cuanto a su salud, además todos los departamentos que integran el hospital participan también dentro del sistema hospitalario y para que todo este sistema funcione el profesional de la salud aplica el proceso administrativo (Mejía et al., 2018).

La **sobrecarga de trabajo**, se origina cuando la carga laboral para un profesional de la salud incrementa, así como, cuando la distribución enfermeras y pacientes es mayor, lo cual ocurre especialmente por la escasa cantidad de profesionales de la salud en el cuidado de pacientes, teniendo consecuencias negativas en el nivel del cuidado del paciente y problemas de estrés en los profesionales de la salud (Saltos et al., 2018).

La dimensión de **despersonalización**, que se entiende como el crecimiento de las cualidades, emociones y objeciones malas, diferentes y humanizadas hacia los individuos del entorno, fundamentalmente a los

compañeros de la labor, conducidas de una ampliación de irritación y una ausencia de estimulación para efectuar las actividades laborales. Las emociones y cualidades negativas se revelan en forma de reacciones frías y corrientes hacia sus amigos del trabajo, tratarlos como si fueran cosas mas no como personas, se vuelven insensibles con las personas que ejercen su profesión, despreocupación visible por lo que hagan sus compañeros de trabajo, se culpan por problemas ajenos, se sobre preocupan pensando que el trabajo los va endurecer emocionalmente, entre otros (Barradas et al., 2018).

Los indicadores de la dimensión despersonalización es:

El **comportamiento frío**, ocurre cuando el profesional de enfermería comienza a perder la empatía con los pacientes, sin la presencia de sentimientos, se da la falta de amabilidad y comunicación en la atención brindada. También la interrelación con sus compañeros de trabajo se va perdiendo por la actitud negativa (Díaz, Guevara y Vidaurre, 2019).

La **actitud distanciada con los pacientes**, los profesionales de la salud comienzan a solo cumplir solo su deber, sin formar ninguna relación con los pacientes (Léon, 2017).

La **actitud distanciada con el trabajo**, se entiende que por las conductas impropios afines con su labor y con la entidad, puesto que existen reacciones negativas como ausencia, falta de entusiasmo en el ejercicio de su labor, depreciación de la eficacia y aumento en el desarrollo laboral (Díaz et al., 2019).

La dimensión de **realización personal**, que se conceptualiza como insuficiencia de lucro que posee un individuo para luchar con sensateces personales hacia la perfección. Estos discernimientos de perfección deben existir afines con la ejecución de un trabajo, personal o grupal. Estas conductas se armonizan con los sentimientos de vanidad y de complacencia; en caso inverso, trascendería ser un fracaso que puede dañar a las labores diarias (Barradas et al., 2018).

Los indicadores de la dimensión realización personal son:

El **sentimiento de autoeficacia**, contempla los planos cognoscitivos, afectuosos y conductuales, mientras que las dogmas e hipótesis

sobrentendidas se enfocan más en lo cognoscitivo, en correlación con el ambiente de comprensión y del aprendizaje (Llor et al., 2020).

La **actitud de compromiso con el trabajo**, se define como el factor que hace que los profesionales de salud se involucren con su trabajo, de acuerdo a los objetivos de la institución de salud, realizando su trabajo con pasión y teniendo un buen desempeño (Sanclemente, Elboj y Iñiguez, 2017).

El **cumplimiento en el trabajo**, se conceptualiza como la realización adecuada de todas las tareas requeridas en la institución de salud, teniendo un alto desempeño laboral y brindado una buena atención (Jam et al., 2017).

Así mismo, se tiene teorías que mantienen referencia con el clima organizacional.

El **clima organizacional**, según Chiavenato (2017) se conceptualiza como el análisis de los individuos y los equipos que se desenvuelven en las entidades, también estudia la influencia que tienen todos los colaboradores en las entidades y la influencia que las organizaciones tienen en los colaboradores; es decir, plasma la constante interacción y la influencia bidireccional entre los individuos y las entidades. Esta doctrina científica nace como un conjunto interdisciplinario de instrucciones para instruirse la conducta de las personas en las organizaciones, sin embargo, en el contexto de las entidades no son las que demuestran conductas establecidas, sino los individuos y el conjunto que de individuos que se desenvuelven en ellas.

De acuerdo a Iglesias y Torres (2018) el **clima organizacional** describe todo lo relacionado con los individuos que se desenvuelven en el campo de las instituciones, a partir de su máxima dirección inclusive desde el nivel de base, los individuos actúan en conjunto o individualmente, las personas desde su propia visión, inclusive la persona en su rol de jefe o director, las dificultades y problemas de los ambientes beneficiados con mejoras y desarrollo; todo esto involucra la conducta de los individuos que se encuentran dentro una organización de cualquier extensión y tipo.

El **clima organizacional**, de acuerdo a Cardozo y Kwan (2019) es el contexto de investigación en el cual se analiza la influencia que los individuos, equipos y organizaciones ejercen en el comportamiento dentro de los órganos, con el objetivo de emplear los saberes en el perfeccionamiento de las

instituciones. Se habla de unas definiciones multidimensionales e infinitas, a discrepancia de terceros que están referentes a técnicas concretos que poseen lugar en la compañía, así como el dominio, el liderazgo, el problema y las informaciones. En conocimiento a dicha multidimensionalidad, se ha alcanzado a mantener que el clima organizacional establece la personalidad de propio, las peculiaridades individuales de un individuo conforman sus peculiaridades propias de personalidad, en secuela, el clima de un establecimiento o compañía se representa iniciando de una distribución de particularidades de esta.

Para medir el clima organizacional se han tomado en cuenta tres dimensiones principales, las cuales son:

La dimensión potencial humano, se conforma por los trabajadores que laboran en la organización, el entorno laboral, espacio donde interactúan, compañeros y familiares de los integrantes de la empresa, sistema social de la empresa, compuesto por grupos pequeños, medianos y grandes. En la empresa laboran seres vivientes con sentimientos y emociones, y se relaciona de manera directa con la forma de alcanzar sus objetivos personales y organizacionales (Chiavenato, 2017).

De manera que se tiene los siguientes indicadores:

El **liderazgo**, es el potencial que tiene un individuo para influencia el pensamiento de sus colaboradores, con el fin de que en una entidad surjan ideas de tipo innovadoras y creativas, priorizando el trabajo en conjunto (Díaz, Roncallo, López y González, 2018).

La **innovación**, se explica como el eje y motor de una entidad para sobre salir en el mercado, dando paso al crecimiento, donde el fin que se prioriza en la mejora o creación de servicios eficientes que aporten con eficiencia y eficacia (Del Valle, Meriño y Martínez, 2018).

La **recompensa**, se conceptualiza como la retribución que recibe un colaborador en calidad de premio, de forma que genera satisfacción por las metas concretadas, con el fin de incentivar al colaborador de seguir adelante con sus tareas o actividades (Del Valle et al, 2018).

El **confort**, es el entorno físico donde se desenvuelve un colaborador dentro de la entidad, de manera que brinde estabilidad, agrado tanto al

colaborador y al público objetivo, ya que el entorno impacta en el comportamiento de una persona (Pilligua y Arteaga, 2019).

La dimensión diseño organizacional, es definida como el proceso de establecimiento de una diversidad de unidades de una entidad, desde una perspectiva de la organización, con el propósito de diferenciar las actividades y tareas, así mismo propiciando la fluidez en la comunicación, de manera que se puedan concretar metas alcanzables a través de estrategias coordinadas (Chiavenato, 2017).

Los indicadores de la dimensión organizacional son los siguientes:

La **estructura**, se define como las jerarquías organizacionales de la entidad, donde se establece la importancia de cada área y sub área, y la escala máxima que es la dirección o junta directiva de la organización, de forma que se determinen las diversas actividades y tareas de acuerdo a una normativa como el MOF (Pedraza N., 2020).

La **toma de decisiones**, es el análisis de medidas preventivas o correctivas que tengan la característica de ser asertivas, beneficiando en la mejora y optimización de procesos, además estas decisiones son tomadas en base a la realidad del problema y en comunicación del colaborador, para elaborar planes de acción que son desarrollados por los directivos (Fernández, et al., 2019).

La **comunicación organizacional**, se entiende como el proceso comunicativo que dirige el intercambio de información interna y externa en las organizaciones, con todos los usuarios y clientes con las que se relaciona la entidad (Segredo et al., 2017).

La **remuneración**, es un derecho que accede todo colaborador enmarcado a una retribución neutral y pasadero, que brinda satisfacción a las necesidades de uno mismo y su familia, propiciando estabilidad económica y psíquica. Siendo necesario la retribución como elemento que genere voluntariedad del colaborador de laboral en la entidad (Pedraza N. , 2018).

La dimensión cultura organizacional, toma en consideración a los individuos comprometidos con las metas organizacionales, es importante considerar el ambiente en el cual se va interactuar y tomar las decisiones para formar relaciones, ya que cuentan con reglamentos y patrones de

comportamiento, convirtiéndose en cultura de la organización; con el fin de lograr posicionarse como una empresa productiva y eficiente, en caso contrario, moldearse a una empresa sin cultura, que sea poco eficiente e improductiva que dependa de las crónicas entre los fragmentos de los órganos determinadas desde un inicio (Chiavenato, 2017).

Los indicadores que conforman la dimensión cultura organizacional son las siguientes:

La **identidad**, es considerado como todas las características que resaltan de un individuo u organización, que reflejan el deseo de que los colaboradores se identifiquen con la entidad, propiciando una voluntad firme de ser integrante de la entidad (Reyes y Moros, 2019).

La **motivación**, es todo incentivo que se les brinda a los colaboradores dentro de la entidad, con el propósito de que desempeñen sus funciones de forma adecuada y óptima, generando mayor productividad y participación constante en las tomas de decisiones en coordinación con jefes inmediatos; puesto que si el individuo siente que hay oportunidades de crecer dentro de la organización se sentirá motivado al momento de afrontar los desafíos (González, Ramirez, Terán y Palomino, 2021)

El **conflicto**, se entiende como la lucha de 2 o más intereses, ya que existe la confrontación de ideas con el propósito de prevalecer su idea, generando malestar o incluso daños físicos y/o psicológicos, de manera que es la conducción de problemas (Villalobos y Pertuz, 2019).

La **cooperación**, se comprende como una habilidad de unificar esfuerzo para brindar resultados positivos a nivel organizacional, de forma que se fortalecen los lazos, donde se involucra el contexto ambiental, financiero, social e institucional (De La Rosa et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

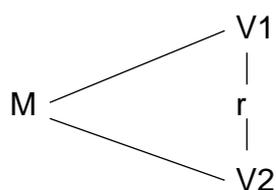
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: fue aplicada, Valderrama y Jaimes (2019) sostienen que el estudio de tipo aplicada se enmarca en la aplicación de conocimiento teóricos y prácticos en las variables de estudio, con el fin de responder los problemas determinados en la realidad.

Diseño de investigación:

Diseño no experimental. Para Valderrama y Jaimes (2019) una investigación no experimental es aquella donde no se ejecuta el manejo de variables de manera deliberada y sólo se observan los fenómenos en un entorno real para posteriormente analizarse. En ese sentido el estudio fue de diseño no experimental, porque se ejecutó sin maniobrar la variable y solo se hizo seguimiento del fenómeno en su contexto original mediante la observación. Así mismo, fue de corte transversal, puesto que el recojo de datos se desarrolló en un solo momento y tiempo único, seguidamente fue correlacional porque el estudio se enmarca en medir la relación que se tiene entre el estrés laboral y clima organizacional.

De forma que se expresa gráficamente:



Descripción:

M : Muestra investigada.

V1 : Estrés laboral.

V2 : Clima organizacional.

R : Grado de relación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: Se define como una respuesta del cuerpo a contextos externos que dañan el balance psicológico del sujeto, teniendo como resultado fisiológico el deseo de huir de este ambiente que lo ocasiona o hacerle frente de manera violenta, en esta respuesta intervienen aproximadamente la totalidad de los órganos y ocupaciones del cuerpo, como es el cerebro, los nervios, el corazón, el grado hormonal, la digestión y la función muscular (Barradas et al., 2018).

Definición operacional: Se medio la variable de investigación según las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, establecidos en el libro de Barradas et al. (2018).

Indicadores:

Dimensión 1 Agotamiento emocional:

Labor asistencial, labor administrativa, sobrecarga de trabajo.

Dimensión 2 Despersonalización:

Comportamiento frío, actitud distanciada con los pacientes, actitud distanciada con el trabajo.

Dimensión 3 Realización personal:

Sentimiento de autoeficacia, actitud de compromiso con el trabajo, cumplimiento en el trabajo.

Escala de medición: Ordinal - Likert.

Variable 2: Clima organizacional.

Definición conceptual: Es el análisis de los individuos y los equipos que se desenvuelven en las entidades, también estudia la influencia que tienen todos los colaboradores en las entidades y la influencia que las organizaciones tienen en los colaboradores; es decir, plasma la constante interacción y la influencia bidireccional entre los individuos y las entidades (Chiavenato, 2017).

Definición operacional: Se medio la variable de estudio de acuerdo a las dimensiones potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional planteadas por Chiavenato (2017).

Indicadores:

Dimensión 1 Potencial humano:

Liderazgo, innovación, recompensa y confort

Dimensión 2 Diseño organizacional:

Estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.

Dimensión 3 Cultura organizacional:

Identidad, Conflicto y cooperación, Motivación.

Escala de medición: Ordinal – Likert.

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

Población

Es el grupo de individuos u objetos que mantiene características en común, de manera que para el presente estudio se tiene una población de 23 colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto, que se encuentran inmersos en los diversos procesos de atención, administrativos de dicha institución de salud.

Criterio de inclusión

- Colaboradores pertenecientes al Centro de Salud de Pariacoto.
- Colaboradores que desean participar en el estudio.
- Colaboradores del centro de salud que se encuentran en actividad.

Criterio de exclusión

- Colaboradores que se encuentren de descanso.
- Colaboradores que presentaron Covid-19 y se encuentran en cuarentena.
- Colaboradores que no desean participar del estudio.

Muestra: La muestra fue censal, ya que la cantidad poblacional es representativa, por ende, se considerará la misma cantidad de población siendo 23 colaboradores.

Muestreo: Se hizo uso del muestreo no probabilístico, sin la necesidad de emplear alguna fórmula de poblaciones finitas, debido a que la cantidad es representativa de la población, se aplicó la conveniencia.

Unidad de análisis: Cada uno de los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica para la presente investigación fue la encuesta, donde Baena (2017) sostiene que la técnica de encuesta es un componente de gran valor que permite recoger información de la realidad de la variable. Además, es determinado su aplicación por el propio investigador.

Instrumento

El instrumentó fue el cuestionario, donde Baena (2017) sostiene que es una herramienta útil y soporte de la encuesta, además que permite la recopilación de información de forma oral o escrita, de acuerdo al destinado del investigador, también presenta la característica de que es solo llenado por los participantes que conforman la muestra de estudio.

De manera que se tiene 2 instrumentos, que son:

Para el estudio de la primera variable, se aplicó el Cuestionario sobre Estrés Laboral, que mantiene la escala Ordinal – Likert:

| | | | | | | |
|--------------|---------------------------|------------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|
| Nunca (1) | Alguna vez al año o | Una vez al mes o | Algunas veces al mes (4) | Una vez a la | Varias veces a la | A diario (7) |
|--------------|---------------------------|------------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|

menos menos semana semana
 (2) (3) (5) (6)

Donde se establece los siguientes niveles:

| Nivel | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización personal | Estrés laboral |
|-------|-----------------------|--------------------|----------------------|----------------|
| Bajo | [00 – 13] | [00 – 13] | [00 – 13] | [00 – 41] |
| Medio | [14 – 28] | [14 – 28] | [14 – 28] | [42– 84] |
| Alto | [29 – 42] | [29 – 42] | [29 – 42] | [85 – 126] |

Fuente: Elaboración propia.

Para la segunda variable, se aplicó el Cuestionario sobre el Clima Organizacional, que se estructura en una escala Ordinal – Likert:

Nunca A veces Frecuentemente Siempre
 (1) (2) (3) (4)

Donde se determina los niveles:

| Nivel | Talento humano | Diseño organizacional | Cultura organizacional | Clima organizacional |
|--------------|----------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| No favorable | [08 – 15] | [08 – 15] | [06 – 11] | [22 – 43] |
| Regular | [16 – 24] | [16 – 24] | [12 – 18] | [44 – 66] |
| Favorable | [25 – 32] | [25 – 32] | [19 – 24] | [67 – 88] |

Fuente: Elaboración propia.

Validez y confiabilidad

Validez de constructo:

Es la conciliación de las deducciones hechas sobre la base de observación o mediciones y si la prueba o experimento se encuentra a la altura de sus pretensiones o no. Se describe así a la definición

operacional de una variable manifiesta realmente la noción teórica verdadera de un concepto (Valderrama y Jaimes, 2019).

Variable 1: Estrés laboral

De acuerdo a la recopilación de información se determinó por Barradas et al. (2018), quien afirma como una reacción del cuerpo a contextos externos que dañan el balance emocional de la persona, teniendo como resultado fisiológico el deseo de huir de este ambiente, ver el anexo 04.

Se estableció las siguientes dimensiones:

Dimensión 1 Agotamiento emocional: quien tuvo los siguientes indicadores, labor asistencial, labor administrativa, sobrecarga de trabajo, y que están conformados por dos ítems cada uno de ellos.

Dimensión 2 Despersonalización: quien tuvo los siguientes indicadores, comportamiento frío, actitud distanciada con los pacientes, actitud distanciada con el trabajo, y que están conformados por dos ítems cada uno de ellos.

Dimensión 3 Realización personal: quien tuvo los siguientes indicadores, sentimiento de autoeficacia, actitud de compromiso con el trabajo, cumplimiento en el trabajo, y que están conformado por dos ítems cada uno de ellos.

Variable 2: Clima organizacional

De acuerdo a la recopilación de averiguación se determinó por Chiavenato (2017), quien define como el análisis de los individuos y los grupos que se desenvuelven en las organizaciones, estudia la influencia de todos los trabajadores en las entidades y el impacto que las organizaciones tienen en los trabajadores, ver el anexo 04.

Se estableció las siguientes dimensiones:

Dimensión 1 Potencial humano: quien tuvo los siguientes indicadores, liderazgo, innovación, recompensa, confort, y que están conformados por dos ítems cada uno de ellos.

Dimensión 2 Diseño organizacional: quien tuvo los siguientes indicadores, estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, remuneración, y que están conformados por dos ítems cada uno de ellos.

Dimensión 3 Cultura organizacional: quien tuvo los siguientes indicadores, Identidad, Conflicto y cooperación, Motivación, y que están conformados por dos ítems cada uno de ellos.

Validación por juicio de expertos

La validación del instrumento establece el grado de validez de cada una de las propuestas determinadas en el instrumento, la validez se instituirá mediante el juicio de tres expertos en el tema, en respeto los criterios de redacción, pertinencia, relación, adecuación y comprensión. Como resultado del proceso de validación se conseguirá la encuesta de acuerdo a la objetividad, claridad, veracidad y realidad observada por los expertos en el tema (Hernández, 2019).

Los datos obtenidos en la aplicación de la validación por juicio de expertos (Ver anexo 05), se procesó en el programa estadístico SPSS v.25 mediante la prueba estadística Binomial, llegando a los siguientes resultados:

Prueba binomial - Juicio de Expertos de la variable Estrés Laboral

| | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) | |
|--------|-----------|----|-----------------|-----------------|----------------------------------|------|
| Juez 1 | Grupo 1 | Si | 18 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 18 | 1,00 | | |
| Juez 2 | Grupo 1 | Si | 18 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 18 | 1,00 | | |
| Juez 3 | Grupo 1 | Si | 18 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 18 | 1,00 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Grupo 1: El juez si acepta la validez de la pregunta del instrumento estrés laboral.

Grupo 2: El juez no acepta la validez de la pregunta del instrumento estrés laboral.

El análisis demostró que las preguntas fueron ACEPTADAS por el Juez 1, 2 y 3 para el instrumento Estrés Laboral.

Prueba binomial - Juicio de Expertos de la variable Clima Organizacional

| | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) | |
|--------|-----------|----|-----------------|-----------------|----------------------------------|------|
| Juez 1 | Grupo 1 | Si | 22 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 22 | 1,00 | | |
| Juez 2 | Grupo 1 | Si | 22 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 22 | 1,00 | | |
| Juez 3 | Grupo 1 | Si | 22 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 22 | 1,00 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Grupo 1: El juez si acepta la validez de la pregunta del instrumento clima organizacional.

Grupo 2: El juez no acepta la validez de la pregunta del instrumento clima organizacional.re

El análisis demostró que las preguntas fueron ACEPTADAS por el Juez 1, 2 y 3 para el instrumento Clima Organizacional.

Confiabilidad del instrumento

Respecto a la confiabilidad, los datos recolectados de la prueba piloto están integrados por 10 colaboradores de una institución de salud diferente al presente estudio, que serán procesados en el software estadístico SPSS v.25, para luego establecer su grado de confianza mediante el Alpha de Cronbach, para ambos instrumentos. Donde los instrumentos deben mantener el coeficiente de Alpha de Cronbach entre 0.7 y 1, para evidenciar el grado eficiente de aplicabilidad.

| Valores | Nivel |
|----------------|--------------------|
| De 1 a 0 | No es confiable |
| De 0.01 a 0.49 | Baja confiabilidad |

| | |
|----------------|------------------------|
| De 0.50 a 0.75 | Moderada confiabilidad |
| De 0.76 a 0.89 | Fuerte confiabilidad |
| De 0.90 a 1.00 | Alta confiabilidad |

Fuente: Hernández (2019).

Donde se tiene:

| Cuestionario sobre el Estrés Laboral | |
|---|-----------------|
| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
| ,820 | 18 |

Fuente Elaboración propia.

| Cuestionario sobre el Clima Organizacional | |
|---|-----------------|
| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
| ,852 | 22 |

Fuente Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a los 2 instrumentos presentados, se pone en evidencia que el coeficiente tanto del Estrés Laboral y del Clima Organizacional presentan datos ubicados en el margen de rangos de 0.76 a 0.89, siendo una Fuerte Confiabilidad, por ende, se tiene aplicabilidad.

3.5. Procedimientos

Se desarrollo los siguientes procedimientos:

- Una vez realizado el procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento, se determinó la aplicabilidad en la muestra de estudio. Por ende, se informó a la institución sobre el desarrollo del proyecto y los fines que involucrará durante el proceso de recojo de datos mediante la carta de presentación.
- Seguidamente se realizó una reunión con los colaboradores de la institución de salud respetando los protocolos impuestos por el Gobierno frente a la pandemia Covid – 19, con el fin de que se les

brinde información sobre el propósito del estudio, la actividad que desempeñaran como muestra y la confidencialidad de datos que representara cada información proporcionada para solo fines del estudio.

- Al realizar la aplicación del instrumento, este se realizó después de que el colaborador de la institución de salud haya concluido con su horario laboral, donde tendrá un tiempo prudente de 20 minutos para poder brindar su respuesta en los 2 instrumentos.
- Seguidamente la investigadora verifico cada instrumento llenado, con el fin de evitar inconsistencias o respuestas vacías.
- Seguidamente, la información proporcionada fue ingresada en una base de datos de la herramienta ofimática Excel, con el fin de que se pueda desarrollar su tratamiento estadístico correspondiente.
- Finalmente estableció las tablas y graficas necesarias para la explicación de los resultados con mayor comprensión.

3.6. Método de análisis de datos

Dentro del estudio se aplicó la estadística inferencial, donde se estableció la prueba de normalidad de Shapiro Wilk de datos ya que la muestra fue menor de 30 sujetos, para la aplicación del coeficiente de acuerdo a los datos paramétrico fue el coeficiente de Pearson o no paramétricos que fue el coeficiente de Spearman que se evidencie con el Spss. v25, con el fin de determinar el método estadístico adecuado para corroborar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se consideró los subsiguientes puntos éticos:

- Beneficencia, porque el estudio tuvo el propósito de beneficiar al centro de salud y a los trabajadores con las posibles estrategias para mejorar frente a los problemas descritos.
- No maleficencia, porque el estudio se enmarco en la preservación del respeto a los integrantes del centro de salud, así como no vulnerar sus derechos, aplicando la deontología del buen profesional dentro del ámbito administrativo.
- Autonomía, donde se enmarco en que los estudio presentan objetivos alcanzables que no fueron corrompidos por entidades externa que afecten o modifiquen la realidad, además de respetar la autonomía de cada muestra.
- Justicia, donde se primará la igualdad de atención y no se producirá ningún tipo de agresión o discriminación de índole ideológico, cultural, etc. además toda la información proporcionada fue confidencial.

IV. RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Tabla 1

Tabla de contingencia entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| | | | CLIMA ORGANIZACIONAL | | | Total |
|-------------------|-------|---|----------------------|---------|-----------|--------|
| | | | No favorable | Regular | Favorable | |
| ESTRÉS LABORAL | Bajo | N | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | % | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 4,3% |
| | Medio | N | 2 | 6 | 5 | 13 |
| | | % | 8,7% | 26,1% | 21,7% | 56,5% |
| | Alto | N | 9 | 0 | 0 | 9 |
| | | % | 39,1% | 0,0% | 0,0% | 39,1% |
| Total | | N | 11 | 6 | 6 | 23 |
| | | % | 47,8% | 26,1% | 26,1% | 100,0% |

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada.

Interpretación: En la tabla 1, se observa que el 39,1% (9) de los encuestados presenta un nivel alto de estrés laboral y un nivel no favorable de clima organizacional evidenciando que los colaboradores del Centro de Salud tienen una excesiva presión al cumplir con sus labores consecuencia de un inadecuado entorno de trabajo en el cual no se sienten motivados, así mismo se pone en realce que la carga laboral es un factor que genera mayor índice de estrés siendo el más resaltante en la dimensión de agotamiento emocional, ya que labor con mayor frecuencia es la labor asistencial frente a la administrativa, originado por el deficiente sistema de salud que afronta la Pandemia; el 26,1% (6) presenta un nivel medio de estrés laboral y un nivel regular de clima organizacional, lo cual indica que los colaboradores no tienen una excesiva responsabilidad o carga de trabajo puesto que las condiciones en la que laboran no son tan insatisfactorias, ello se evidencia en la dimensión de despersonalización; y solo el 4,3% (1) tiene un nivel bajo de estrés laboral y un nivel favorable de clima organizacional, puesto que la carga laboral que tiene lo puede desarrollar en un tiempo adecuado, su ritmo de trabajo no es acelerado y no presenta conflictos con los demás empleados teniendo un entorno laboral adecuado para desempeñar su labor frente a la Pandemia.

Asimismo, se observa que al existir un nivel alto de estrés laboral y también un nivel no favorable de clima organizacional que es debido a la falta de actividad de los directivos que no gestionan mejores condiciones en el centro de salud, incluso algunos colaboradores de la entidad realizan funciones que no les fueron asignadas generando desconformidad, del mismo modo que existe un nivel medio de estrés laboral, por otra parte se tiene un nivel regular de clima organizacional donde los colaboradores del centro de salud perciben que no se les brinda la oportunidad para desempeñarse en lo mejor que sabe hacer ocasionando insatisfacción al personal, el mismo caso ocurre con el nivel bajo de estrés laboral se tiene un nivel favorable de clima organizacional donde se determina como factor positivo las decisiones que toman los directivos en base a la información recopilada con el fin de que las acciones tomadas estén acorde a las necesidades, quedando demostrado que existe una relación inversamente proporcional entre las variables en estudio.

Prueba de normalidad

Tabla 2

Prueba de Normalidad realizada a las variables y dimensiones de estudio

| | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Agotamiento Emocional | ,769 | 23 | ,000 |
| Despersonalización | ,787 | 23 | ,000 |
| Realización Personal | ,814 | 23 | ,001 |
| ESTRÉS LABORAL | ,769 | 23 | ,000 |
| Potencial Humano | ,752 | 23 | ,000 |
| Diseño Organizacional | ,787 | 23 | ,000 |
| Cultura Organizacional | ,736 | 23 | ,000 |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | ,760 | 23 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada.

Interpretación: En la tabla 2, se evidencia que los datos ingresados no tienen normalidad, de forma que para determinarlo se aplicó la prueba de Shapiro Wilk al tener una muestra menor a 30, que se aplicará la estadística correlacional del coeficiente de Rho de Spearman para determinar el grado de

relación, donde al ser significancia menor a 0.05 se aplicó pruebas no paramétricas.

Contrastación de Hipótesis General.

Formulación de hipótesis:

- Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.
- Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Nivel de significancia:

Sig = 0,05

Regla de decisión:

- Ho se rechaza si $p < 0,05$.
- Ho se acepta si $p > 0,05$.

Prueba estadística:

Tabla 3

Prueba de correlación de Spearman para determinar la correlación entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| | | | ESTRÉS LABORAL | CLIMA ORGANIZACIONAL |
|--------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | ESTRÉS LABORAL | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,800** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 23 | 23 |
| | CLIMA ORGANIZACIONAL | Coefficiente de correlación | -,800** | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,000 | . | |
| | | N | 23 | 23 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada.

Interpretación: En la tabla 3, se evidencia una correlación de Rho de Spearman negativa muy fuerte entre las variables en estudio de -0,800** y una significancia de 0,000 menor a la significancia teórica de 0,05, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Demostrándose el nivel de estrés laboral alto, también un no favorable clima organizacional en el Centro de Salud de Pariacoto, 2021.

De acuerdo al objetivo específico, de establecer la relación existente entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Tabla 4

Tabla de contingencia entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| | | CLIMA ORGANIZACIONAL | | | Total | |
|-----------------------|-------|----------------------|---------|-----------|--------|-------|
| | | No favorable | Regular | Favorable | | |
| Agotamiento Emocional | Bajo | N | 0 | 0 | 5 | 5 |
| | | % | 0,0% | 0,0% | 21,7% | 21,7% |
| | Medio | N | 1 | 5 | 1 | 7 |
| | | % | 4,3% | 21,7% | 4,3% | 30,4% |
| | Alto | N | 10 | 1 | 0 | 11 |
| | | % | 43,5% | 4,3% | 0,0% | 47,8% |
| Total | N | 11 | 6 | 6 | 23 | |
| | % | 47,8% | 26,1% | 26,1% | 100,0% | |

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada.

Interpretación: En la tabla 4, se observa que el 43,5% (10) de los encuestados presenta un nivel alto de agotamiento emocional y un nivel no favorable de clima organizacional evidenciando que los colaboradores del Centro de Salud tienen una sobrecarga de esfuerzo que afecta su salud mental, acompañado de una gran fatiga física, que genera mal humor, un distanciamiento de sus compañeros, todo esto conlleva a un clima organizacional con poca motivación y malas relaciones interpersonales que es debido a la situación en que se encuentran para enfrentar la Pandemia Covid - 19; el 21,7% (5) presenta un nivel medio de agotamiento emocional y un nivel regular de clima organizacional, lo cual demuestra que los colaboradores no se sienten tan estresados o deprimidos, puesto que las responsabilidades que tienen a su carga no afectan tanto su salud mental, generando un entorno de trabajo medianamente adecuado, a pesar de ellos se debe intensificar la evaluación psicológica de los recursos humanos del área de salud; y el 21,7% (5) tiene un nivel bajo de agotamiento emocional y un nivel favorable de clima organizacional, puesto que los colaboradores manejan correctamente sus horarios de trabajo y cumplen sus responsabilidades sin sobrecargas, por ello no presentan problemas para dormir o estrés, sin dañar la relación con sus compañeros por tener mal humor

o poca paciencia, siendo este grupo pequeño que mantiene el control de emociones para el buen desempeño de su labor.

Contrastación de Hipótesis Específica 1.

Formulación de hipótesis:

- Ho: No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.
- Ha: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Nivel de significancia:

Sig = 0,05

Regla de decisión:

- Ho se rechaza si $p < 0,05$.
- Ho se acepta si $p > 0,05$.

Prueba estadística:

Tabla 5

Prueba de correlación de Spearman para determinar la correlación entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| | | | Agotamiento Emocional | CLIMA ORGANIZACIONAL |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Agotamiento Emocional | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,893** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | CLIMA ORGANIZACIONAL | N | 23 | 23 |
| | | Coeficiente de correlación | -,893** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 23 | 23 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada.

Interpretación: En la tabla 5, se evidencia una correlación de Rho de Spearman negativa muy fuerte entre las variables en estudio de -0,893** y una significancia de 0,000 menor a la significancia teórica de 0,05, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Demostrándose que se tiene alto nivel de agotamiento emocional, también hay un no favorable clima organizacional en el Centro de Salud de Pariacoto, 2021.

En cuanto al objetivo específico de señalar la relación existente entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Tabla 6

Tabla de contingencia entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| | | CLIMA ORGANIZACIONAL | | | Total | |
|--------------------|-------|----------------------|---------|-----------|--------|-------|
| | | No favorable | Regular | Favorable | | |
| Despersonalización | Bajo | N | 0 | 0 | 5 | 5 |
| | | % | 0,0% | 0,0% | 21,7% | 21,7% |
| | Medio | N | 1 | 6 | 1 | 8 |
| | | % | 4,3% | 26,1% | 4,3% | 34,8% |
| | Alto | N | 10 | 0 | 0 | 10 |
| | | % | 43,5% | 0,0% | 0,0% | 43,5% |
| Total | N | 11 | 6 | 6 | 23 | |
| | % | 47,8% | 26,1% | 26,1% | 100,0% | |

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada.

Interpretación: En la tabla 6, se observa que el 43,5% (10) de los encuestados presenta un nivel alto de despersonalización y un nivel no favorable de clima organizacional evidenciando que los colaboradores del Centro de Salud tratan a los pacientes demostrando, ya que sus labores se enmarca en el bienestar del paciente en todo momento, puesto que la labor que realizan les ha resultado muy exigente al presentarse sobrecarga de trabajo; el 26,1% (6) presenta un nivel medio de despersonalización y un nivel regular de clima organizacional, lo cual demuestra que los colaboradores aún brindan un trato amable y humano a los usuarios, no presentan muchos cambios en su personalidad y no ha dañado su relación con sus compañeros de trabajo, demostrando que a pesar de la situación latente de la Pandemia Covid – 2019, aun se tiene en este grupo de personales de salud mayor control emocional antes de actuar; y el 21,7% (5) tiene un nivel bajo de despersonalización y un nivel favorable de clima organizacional, puesto que los trabajadores no han sufrido cambios en su conducta y emociones, por lo cual su trato es empático, se preocupa por los usuarios, no presenta conductas negativas dentro del horario de trabajo y no sienten que el trabajo

les afecte emocionalmente, sintiéndose motivados y comprometidos con la labor que realizan.

Contrastación de Hipótesis Específica 2.

Formulación de hipótesis:

- Ho: No existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.
- Ha: Existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Nivel de significancia:

Sig = 0,05

Regla de decisión:

- Ho se rechaza si $p < 0,05$.
- Ho se acepta si $p > 0,05$.

Prueba estadística:

Tabla 7

Prueba de correlación de Spearman para determinar la correlación entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| | | | Desperson alización | CLIMA ORGANIZACI ONAL |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Despersonalización | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,936** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | CLIMA ORGANIZACIÓN AL | Coefficiente de correlación | -,936** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 23 | 23 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada.

Interpretación: En la tabla 7, se evidencia una correlación de Rho de Spearman negativa muy fuerte entre las variables en estudio de -0,936** y una significancia de 0,000 menor a la significancia teórica de 0,05, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Demostrándose que se tiene un mayor nivel de despersonalización, por otra parte, también hay un no favorable clima organizacional en el Centro de Salud de Pariacoto, 2021.

En base al objetivo específico determinar la relación existente entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Tabla 8

Tabla de contingencia entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| | | | CLIMA ORGANIZACIONAL | | | Total |
|----------------------|-------|-------|----------------------|---------|-----------|-------|
| | | | No favorable | Regular | Favorable | |
| Realización Personal | Bajo | N | 7 | 0 | 0 | 7 |
| | | % | 30,4% | 0,0% | 0,0% | 30,4% |
| | Medio | N | 3 | 6 | 1 | 10 |
| | | % | 13,0% | 26,1% | 4,3% | 43,5% |
| | Alto | N | 1 | 0 | 5 | 6 |
| | | % | 4,3% | 0,0% | 21,7% | 26,1% |
| Total | N | 11 | 6 | 6 | 23 | |
| | % | 47,8% | 26,1% | 26,1% | 100,0% | |

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada.

Interpretación: En la tabla 8, se observa que el 30,4% (7) de los encuestados presenta un nivel bajo de realización personal y un nivel no favorable de clima organizacional evidenciando que los colaboradores del Centro de Salud no comprenden con facilidad lo que piensan los usuarios, no pueden dar soluciones eficaces a los problemas que se presentan debido a la difícil situación para comunicarse de forma activa por la Pandemia Covid - 19 con el paciente para establecer sus síntomas, tampoco no se encuentran comprometidos con el trabajo porque no han recibido incentivos por parte de los directivos, al cumplir cada jornada laboral se sienten desanimados y tienen la idea de que no están influyendo positivamente en la vida de otros, a esto se le suma el poco interés que tienen los directivos de crear condiciones adecuadas que motive a los trabajadores; el 26,1% (6) presenta un nivel medio de realización personal y un nivel regular de clima organizacional, esto expresa que los trabajadores en muchos casos no se desempeñan en la función que corresponde por lo cual no se sienten motivados de mejorar sus habilidades, ello debido a que no se tiene la capacidad de liderar en el ámbito laboral por parte de los directivos, ya que si realizaran el análisis de capacidades y habilidades del personal de salud, optimizarían la capacidad de respuesta y atención; y el 21,7% (5) tiene un nivel alto de realización personal y un nivel favorable de clima organizacional, esto demuestra que los

colaboradores se sienten motivados al realizar sus labores resultando un buen desempeño que favorece a los usuarios, conoce adecuadamente las funciones que debe desarrollar estando en la capacidad de mejorar y dar solución a los diferentes problemas que pueden resultar.

Contrastación de Hipótesis Específica 3.

Formulación de hipótesis:

- Ho: No existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.
- Ha: Existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Nivel de significancia:

Sig = 0,05

Regla de decisión:

- Ho se rechaza si $p < 0,05$.
- Ho se acepta si $p > 0,05$.

Prueba estadística:

Tabla 9

Prueba de correlación de Spearman para determinar la correlación entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021

| | | | Realización Personal | CLIMA ORGANIZACIONAL |
|------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Realización Personal | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,741** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | | 23 | 23 |
| | CLIMA ORGANIZACIONAL | Coeficiente de correlación | ,741** | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,000 | . | |
| N | | 23 | 23 | |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada.

Interpretación: En la tabla 9, se evidencia una correlación de Rho de Spearman positivo muy fuerte entre las variables en estudio de 0,741** y una significancia de 0,000 menor a la significancia teórica de 0,05, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Demostrándose que se tiene un nivel alto de realización personal y también hay un favorable clima organizacional en el Centro de Salud de Pariacoto, 2021.

V. DISCUSIÓN

El presente capítulo es importante para el correcto desarrollo del estudio, puesto que refleja la posición crítica y honesta del investigador, respetando los resultados encontrados sin manipularlos o alterarlos en función de otros intereses; en este apartado se compara y contrasta el pasado con el presente, utilizando estudios previos con los resultados encontrados, a continuación, se realiza la discusión por cada objetivo:

Respecto al objetivo general, determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021, se identificó que hay una correlación negativa muy fuerte entre las variables y según el estudio de Rho de Spearman= -0,800 con una sig.= 0,000.

Evidenciándose que los colaboradores del Centro de Salud Pariacoto están teniendo un aumento en la carga laboral debido a la pandemia del covid-19, generando un inadecuado entorno de trabajo donde la desmotivación se hace presente, siendo este un indicador relevante para el surgimiento del estrés; donde el cambio de comportamiento se centra en el agotamiento a nivel emocional e incluso ocasionando insatisfacción que repercute en el comportamiento frente a los pacientes. Asimismo, el clima organizacional al no tener actividad frecuente de parte de la gestión de los directivos es el reflejo de las condiciones laborales deficientes en donde se desempeñan.

En ese contexto, se aceptó la hipótesis: Existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Estos resultados tienen similitud con el estudio de Guardamino (2017) que menciona una correlación de Rho de Spearman= -0,829 con sig.=0.000, afirmando que el estrés laboral se asocia en el clima organizacional; no obstante, contrasta con Concha y Agilar (2020) que llegaron a tener una correlación de Rho de Spearman = 0,173 y sig.= 0,280, evidenciando que no existe asociación. Del mismo modo, se contradice con Arque y Bruno (2017) que llegaron a tener una correlación de Rho de Spearman = 0,719 con sig.= 0,000 sosteniendo que se asocia el clima organizacional y el estrés laboral de forma significativa.

Estos resultados se sustentan en la base teórica Mingote y Pérez (2017) que menciona que el estrés laboral es una objeción psicológica perjudicial generada cuando las exigencias de un trabajo no son iguales a los recursos, la capacidad o la necesidad de los trabajadores, siendo relacionado con la carga laboral, una reducida toma de decisiones, el entorno organizacional, los problemas interpersonales y los numerosos problemas sobre la salud ya sea mental o física. Por su parte, Chiavenato (2017) sustenta que el clima organizacional es el estudio del comportamiento de los trabajadores y su impacto dentro de la organización, es decir, se refleja en las actitudes que utilizan para relacionarse entre sí.

Así pues, desde el momento que los directivos del centro de salud consideren que el recurso humano es el elemento esencial de la entidad y permitan darles facilidad para desempeñarse en ambientes adecuados con los recursos necesarios, se mejorará los resultados que afronta el sector de salud para efectivizar la capacidad de respuesta frente a la pandemia covid-19, considerando que las acciones que se tomen no solo benefician a los colaboradores, sino también a los pacientes que serán atendidos. En síntesis, el clima organizacional constituye el ambiente interno de una compañía y el medio psicológico característico de toda organización, en ese contexto, a menor estrés laboral, mayor clima organizacional.

Respecto al objetivo específico, establecer la relación existente entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021, se identificó que una correlación negativa muy fuerte de Rho de Spearman= -0,893 con una sig.= 0,000.

De manera que se evidencia que los colaboradores del Centro de Salud al tener una sobre carga de trabajo, este repercute de forma mental y física, de forma que se origina desmotivación por desarrollar sus actividades; por otra parte, a pesar de ello se tiene un alto nivel de responsabilidad en sus horarios de trabajo y actividades tratando de dar respuesta a las sobrecargas que ha surgido por la Pandemia Covid-19.

Por tanto, se aceptó la hipótesis: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Estos resultados se contrastan con el estudio de Concha y Agilar (2020) quienes sostuvieron una correlación de Rho de Spearman = 0.015 con una sig.= 0.925, de manera que analizaron que no se tiene asociación, también con el estudio de Cerrón y Poma (2017) que sostienen una correlación de Rho de Spearman = -0,027 y sig.=0.742 que indican una asociación inversa baja, pero aprobando la hipótesis nula de su estudio.

Estos resultados se sustentan en la base teórica de Barradas, et al. (2018) dando a entender que el agotamiento emocional es el cansancio que se manifiesta de manera psicológica y/o física en los trabajadores, presentando una pérdida paulatina de energía, agotamiento al final de la jornada, debilidad por las mañanas cuando va a trabajar, sentirse fracasado, trabajar en exceso y sentirse consumado; todo ello puede generar problemas en la salud que afectan el correcto desarrollo de su labor.

Al ser los colaboradores el eje del centro de salud, se les debe proporcionar todos los cuidados que los directivos puedan gestionar, como charlas motivacionales y seguimiento constante por parte de un profesional en psicología para su evaluación mental, ya que desempeñan una labor que genera grandes desgastes mentales, de forma que puedan mejorar como equipo de colaboradores y se beneficien los pacientes en una atención de calidad.

Cabe resaltar que en el centro de Salud de Pariacoto el agotamiento emocional hace que las personas ya no puedan desarrollar más sus actividades, llegando a un punto de cansancio y una sensación de agotamiento de sus recursos emocionales afectando significativamente sus labores. Así pues, para efectos de la investigación se denota que, a mayor clima organizacional, menor agotamiento emocional.

Respecto al objetivo específico, señalar la relación existente entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto,

2021, se identificó que una correlación negativa muy fuerte de Rho de Spearman= -0,936 con una sig.= 0,000.

Evidenciándose que los colaboradores presentan una actitud que refleja la preocupación por el bienestar del paciente, a pesar que la carga de trabajo se hace notar; por otra parte, otro grupo menor evidencia cambios de humor o comportamiento que no favorecen a la atención del paciente, en cuanto a las relaciones comunicativas con sus compañeros no se ha dañado pero aun así se presentan situaciones que generan cierto distanciamiento entre ellos a nivel laboral; por otra parte, un grupo de colaboradores manifiestan un trato empático, también se preocupan por los usuarios, no presenta conductas negativas dentro del horario de trabajo y no sienten que el trabajo les afecte emocionalmente.

Por tanto, se aceptó la hipótesis: Existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Estos resultados tienen similitud con Matta y Rojas (2019) que tuvo una correlación de Rho de Spearman= -0,49 con sig.= 0.00 afirmando una asociación inversa negativa entre ambas variables. Por otra parte, se contradicen con Cerrón y Poma (2017) quienes sostienen una correlación de rho de Spearman= -0,041 con sig.=629, también se contradicen con el estudio de Concha y Agilar (2020) quienes afirman una correlación de Rho de Spearman = 0,085 con sig.= 0.595, de forma que establecen que no se tiene asociación entre la despersonalización y clima organizacional.

Estos resultados se sustentan en la base teórica de Barradas, et al. (2018) quienes dan a conocer que la despersonalización se entiende como el incremento de las cualidades, emociones y objeciones inadecuadas, que direccionan a un crecimiento de la irritación y la falta de motivación para desarrollar las actividades laborales; además, estas emociones y cualidades negativas se reflejan en forma de réplicas frías y corrientes dirigidas a sus compañeros de trabajo, tratándolos como personas y no como personas, se vuelven insensibles y endurecen emocionalmente, que afectan su trabajo dentro de la organización.

La actitud y comportamientos inadecuados de parte de los colaboradores genera una insatisfacción a los pacientes, donde se evidencia roses verbales, cambios de humor generando ideas erróneas y que no están acorde a la realidad; por ende, se debe gestionar la realización de actividades en base a la psicoterapia, con la finalidad que estos cambios no repercutan de forma negativa en su entorno con sus compañeros, ya que la salud mental propicia el desarrollo de actividades de forma eficiente y generando mayores resultados en el centro de salud.

Cabe resaltar que el factor despersonalización en los colaboradores del Centro de Salud de Pariacoto impacta de manera negativa el desarrollo de las funciones ya que la persona se aísla del resto desarrollando conductas apáticas, insensibles e impersonales, eludiendo toda comunicación, situación no deseable en cualquier institución. Así pues, para efectos de la investigación se denota que a mejor clima organizacional menor sentido de despersonalización.

Respecto al objetivo específico, determinar la relación existente entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021, se identificó que una correlación positiva muy fuerte de Rho de Spearman= 0,741 con una sig.= 0,000.

Evidenciándose que los colaboradores del Centro de Salud no se encuentran totalmente comprometido con el trabajo, debido a que la gestión directiva de la entidad no ha mostrado interés en promover incentivos laborales, e incluso no siente ser valorados al cumplir con su horarios y hora extras; pero aun así, se mantienen comprometido con que su labor les permitirá fortalecer sus actividades y conocimientos basados en la práctica de atención al paciente, ya que demuestran el compromiso de poder realizarse de forma personal y crecer en sus actividades diarias.

Por tanto, se aceptó la hipótesis: Existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Estos resultados tienen similitud Matta y Rojas (2019) que afirman establecer una correlación de Rho de Spearman= -0.229 con sig. = 0.010

determinando una asociación inversa baja entre la realización personal y el clima organizacional.

Por otra parte, se contradice con el estudio de Guardamino (2017) que obtuvo una correlación de Rho de Spearman= -0,770 y sig.= 0.000 de forma que se evidenció una correlación inversa fuerte entre la realización personal y el clima organizacional; también con el estudio de Cerrón y Poma (2017) que afirman una correlación de Rho de Spearman = - 0.19 y p= 0.816, siendo una asociación baja e inversamente proporcional.

Estos resultados se sustentan en la teoría de Barradas, et al. (2018), explica que la realización personal es la insuficiencia de lucro que posee un trabajador con aspiraciones personales hacia la perfección, donde su conocimiento de la perfección tiene que estar de acuerdo a la realización de su trabajo, estos sentimientos deben estar en armonía con los sentimientos de vanidad y de complacencia, en el caso opuesto llegaría a ser un fracaso que puede afectar sus labores diarias.

Los colaboradores se deben enmarcar en concretar objetivos individuales y organizacionales, ya que será el primer paso para alcanzar su autorrealización; por otra parte, la influencia de los directivos debe propiciar incentivos que les permitan a los colaboradores fortalecerse a nivel social y personal; además los directivos deben procurar tomar en cuenta sus necesidades y aportar en ellos una actitud motivacional.

Del mismo modo, al ser la realización personal un factor clave para el clima organizacional en los colaboradores del Centro de Salud de Pariacoto ya que lo transforma en un factor persistente a lo largo del desarrollo de la persona y es vital para el individuo ya que se constituye como una fuerza interna que motiva a una persona a hallar el sentido de su vida, la dimensión realización personal está estrechamente ligada al clima organizacional, denotándose una correlación positiva muy fuerte para efectos de la presente investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se llegó a determinar que existe una relación negativa muy fuerte entre el estrés laboral y clima organizacional, al encontrarse un valor Rho de Spearman de $-0,800^{**}$ con una Sig. $0,000 < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula, llegando a concluir que: Existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Esto demuestra que se debe reducir el nivel de estrés laboral en el personal y mejorar el clima organizacional en la institución.
2. En relación al primer objetivo específico, se llegó a determinar que existe una relación negativa muy fuerte entre el agotamiento emocional y clima organizacional, al encontrarse un valor de Rho de Spearman de $-0,893^{**}$ con una con una Sig. $0,000 < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula, llegando a concluir que: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Esto evidencia que se debe reducir el nivel de agotamiento emocional en el personal y propiciar un mejor clima organizacional en la entidad.
3. En relación al segundo objetivo específico, se llegó a determinar que existe una relación negativa muy fuerte entre la despersonalización y clima organizacional, al encontrarse un valor Rho de Spearman de $-0,936^{**}$ con una con una Sig. $0,000 < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula, llegando a concluir que: Existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Esto demuestra que se debe al reducir el nivel de despersonalización en el personal y fortalecer el compañerismo e integración en el clima organizacional de la organización.
4. En relación al tercer objetivo específico, se llegó a determinar que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión realización personal y la variable clima organizacional, al encontrarse un valor Rho de Spearman de $0,741^{**}$ con una con una Sig. $0,000 < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula, llegando a concluir que: Existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. Esto pone en realce que se debe fortalecer el nivel de realización personal y también propiciar un mejor clima organizacional en la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la conclusión general, al demostrarse una relación negativa entre el estrés laboral y clima organizacional, se recomienda a la dirección del Centro de Salud de Pariacoto que incentivan de manera interna establecer días enfocadas para dar atención a las unidades que presentan más problemas, y motivar un ambiente apropiado que mejore el desempeño del personal, dando lugar a un clima organizacional saludable. Asimismo, debe realizarse campañas de prevención para formar al personal en la detección del estrés laboral y hacer frente a las causas que generan el estrés en la ejecución de su laboral diaria.

Respecto a la conclusión del primer objetivo específico, al encontrarse una relación negativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional, se recomienda que en el Centro de Salud de Pariacoto se realice programas enfocados al personal para reducir la ansiedad y preocupación, puesto que el agotamiento emocional se genera por obligaciones laborales enormes o una repercusión negativa del ambiente laboral y familiar.

Respecto a la conclusión del segundo objetivo específico, al demostrarse una relación negativa entre la despersonalización y clima organizacional, se sugiere a la dirección del Centro de Salud de Pariacoto dar mayor importancia a las áreas que se enfocan en brindar atención a los usuarios, identificando puntos críticos donde se evidencian trastornos de despersonalización de dañan al personal que labora en la entidad.

Respecto a la conclusión del tercer objetivo específico, al evidenciarse una relación directa entre la realización personal y clima organizacional, se recomienda que la dirección del Centro de Salud de Pariacoto debe promover más oportunidades laborales como parte de su política interna, donde el personal se sienta reconocido por su esfuerzo laboral y siga formándose profesionalmente.

REFERENCIAS

- Andina. (2020). Coronavirus: ya suman 186 los enfermeros de Áncash afectados por enfermedad. *Andina Agencia Peruana de Noticias*, págs. <https://andina.pe/agencia/noticia-coronavirus-ya-suman-186-los-enfermeros-ancash-afectados-enfermedad-811971.aspx>.
- Arque, R., & Bruno, D. (2017). *Clima Organizacional y Estrés Laboral del Personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017*. Lima: Universidad Nacional de Educación. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3136/Clima%20Organizacional%20y%20Estr%c3%a9s%20Laboral%20de%20Personal%20Centro%20de%20Salud%20Jaime%20Zubieta%20del%20distrito%20de%20S.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Badillo, D. (7 de Febrero de 2021). Personal médico pasó del estrés agudo al trastorno de ansiedad generalizado. *El Economista*, pág. 1. Recuperado de <https://www.economista.com.mx/politica/Personal-medico-paso-del-estres-agudo-al-trastorno-de-ansiedad-generalizado-20210207-0001.html>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=jzZCDwAAQBAJ&dq=tecnicas+e+instrumentos+de+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjF7o6TuYvwAhVnUN8KHfPdBzIQ6AEwAHoECAlQAq>
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J., & Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout Enfermedades en la Vida Actual*. Bloomington - Estados Unidos: Palibrio. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=rOBiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral,+burnout&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estres%20laboral%20burnout&f=false

- Barrera, T. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba - 2017*. Huaraz - Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29596/barrera_it.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardozo, S., & Kwan, C. (2019). Organizational Climate: A look from the Narrative to the Systematization. *Revista Población y Desarrollo*, 106 - 129. Recuperado de <http://scielo.iics.una.py/pdf/pdfce/v25n49/2076-054x-pdfce-25-49-106.pdf>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). Factors of work-related stress in hospital nursing bureau according to the demandcontrol-support model. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 304 - 314. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>
- Cerrón, C., & Poma, M. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microneas de la red de salud Jauja - 2017*. Huancayo: Universidad Peruana los Andes. Recuperado de <http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/412/POMA%20M.%20CERRON%20C..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Mcgraw-Hill. Recuperado de <https://www.buscalibre.pe/libro-comportamiento-organizacional/9781456256616/p/48599945>
- Concha, I., & Agilar, D. (2020). *Estres Laboral y Clima Organizacional en los Trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua - Callao 2020*. Callao: Universidad Nacional del Callao. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5325/Concha%20Hilares%20-Aguilar%20Bravo%20FCS%20Maestr%c3%ada%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, C. (2021). *Evaluación del nivel de estrés laboral en los médicos y enfermeras de la Fundación Pablo Jaramillo Crespo. Estrategias de*

afrentamiento adecuado. Ecuador: Universidad del Azuay. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10586/1/16175.pdf>

De La Rosa, A., Pérez, M., Contreras, J., & Hernández, A. (2017). Organizational field of international cooperation for the development: a first approach. *Revista USB*, 1. Recuperado de <https://revistas.usb.edu.co/index.php/Cooperacion/article/view/3118/2739>

Del Valle, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). Corporate environment in sustainable entrepreneurship. *Revista EAN*, 43 - 61. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>

Díaz, C., Roncallo, L., López, M., & González, S. (2018). Leadership: Considerations on its conceptualization, evolution and challenges facing the new organizational reality. *Revista de Economía & Administración*, 72 - 88. Recuperado de <https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/download/47/41/>

Díaz, F., Guevara, S., & Vidaurre, W. (2019). Labor stress and organizational climate in collaborators of hospital "Solidaridad" in Chiclayo. *Revista de Investigación y Cultura*, 31 - 40. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/>

Díaz, L. (2017). *Nivel de estrés laboral en enfermeras (os) de las unidades de cuidados intensivos de los Hospitales de Chimbote, junio diciembre 2017*. Chimbote: Universidad San Pedro. Recuperado de https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14599/Tesis_62534.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., . . . Mamani, V. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*, 188 - 192. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>

González, J. (2017). *Prevalencia de Estrés Laboral y factores relacionados en un hospital nivel III de salud mental de la ciudad de Cali año 2017*. Cali:

Universidad del Valle. Recuperado de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12429/CB-0574763.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, J., Ramirez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Organizational climate in the Latin American public sector. *Revista Científica Multidisciplinar*, 1157 - 1170. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/318/414/>

Guardamino, P. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay- 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Guzman, M. (2018). *Medición del clima organizacional del Distrito 01D02-Salud Cuenca Zona Urbana 2018*. Ecuador: Universidad del Azuay. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9027/1/14672.pdf>

Hernández, R. (2019). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Huarza, X. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017*. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13222/huarza_rx.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iglesias, A., & Torres, J. (2018). An approach to organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*, 197 - 209. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>

Jam, R., Hernández, O., Mesquida, J., Turégano, Carrillo, E., Pedragosa, R., . . . Delgado, P. (2017). Nursing workload and adherence to non-pharmacological measures in the prevention of ventilator-associated

- pneumonia. A pilot study. *Revista Enfermería Intensiva*, 178-186. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-carga-trabajo-cumplimiento-por-parte-S1130239917300573>
- Léon, L. (2017). Organizational climate and job stress in public Sector Institutions Binational Health. *Revista Consensus*, 51 - 75. Recuperado de <https://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6/7>
- Leon, P., Lora, M., & Rodriguez, J. (2021). Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 15. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043/682>
- Llor, J., Seva, A., Díaz, J., Llor, L., & Leal, C. (2020). Burnout, communication skills and self-efficacy in emergency and critical care health professionals . *Revista de Enfermería Global* , 1. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300068
- Matta, L., & Rojas, R. (2019). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Pas y Vida, Huancayo - 2019*. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8159/3/IV_FH_U_501_TE_Matta_Rojas_2020.pdf
- Mejía, C., Chacón, J., Cavero, M., Chancasanampa, Landa, M., & Aguado, H. (2018). Characteristics and training in administration in personnel working in the health sector of the city and periphery of Huancayo-Peru. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 1. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322018000100007
- Mingote, J., & Pérez, S. (2017). *Estrés en la Enfermería. El cuidado del cuidador*. Madrid - España: Diaz de Santos.
- Muriel, J., García, M., López, N., Muriel, C., & Sánchez, M. (2020). The medical doctors who perform their care and research work in pain units in the use of

the internet: identification, characterization and determinants. *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 1. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462019000500007

Norabuena, R. (2018). *Estrés laboral y satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash - Huaraz, 2016*. Huaraz - Perú: Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo". Recuperado de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2906/T033_40462380_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nupan, A. (2018). *Riesgo Psicosociales y Clima Organizacional en el personal de urgencias. Analisis de una clinica de nivel III y IV ubicada en Cali-Colombia*. Valle: Universidad de Valle. Recuperado de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/13856/CB0577769.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Obando, R., Arévalo, J., Aliaga, R., & Obando, M. (2020). Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Información Bibliográfica, Investigación y Humanidades*, 1. Recuperado de <http://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e13056>

Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. *Revista Cadernos de Saúde Pública*, 1 - 10. Recuperado de <https://blog.scielo.org/wp-content/uploads/2020/04/1678-4464-csp-36-04-e00054020.pdf>

Pedraza, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigación*, 90-101. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/695/69559148009/html/index.html>

Pedraza, N. (2020). Organizational climate and job satisfaction of human capital: Differentiated factors in public and private organizations. *Gestión Humana*, 30(76), 1-25. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n76/0121-5051-inno-30-76-9.pdf>

- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). The labor climate as a key factor in the productive performance of companies. Case study: Hardepex Cía. Ltda. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 1 - 25. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Reyes, J., & Moros, H. (2019). Organizational Culture: Main Theoretical and Methodological Challenges for its Study. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 201 - 217. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v7n1/2308-0132-reds-7-01-201.pdf>
- Rivas, E., & Barraza, A. (2018). Burnout syndrome among nursing staff and its association with four work-related variables. *Revista de Enfermería Universitaria*, 136 - 146. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v15n2/2395-8421-eu-15-02-136.pdf>
- Rodriguez, L. (2019). *Gestión administrativa y estrés laboral en la red de salud Conchucos Sur – Huari 2019*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46259/Rodr%20c%aduez_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saltos, M., Pérez, C., Suárez, R., & Linares, S. (2018). Analysis of the workload of nursing staff, according to the severity of the patient. *Revista Cubana de Enfermería*, 1. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
- Sanclemente, I., Elboj, C., & Iñiguez, T. (2017). Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas. *Revista Enfermería Global*, 1. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300400
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in public health organizations. *Horizonte Sanitario*, 1. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028

- Silva, R., & Silva, V. (2021). Pandemia de la COVID-19: síndrome de Burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil. *Enfermería Clínica*, 128-129. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-pandemia-covid-19-sindrome-burnout-profesionales-S1130862120305088>
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva - comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Lima - Perú: Editorial San Marcos.
- Villalobos, M., & Pertuz, F. (2019). Conflict management in the entrepreneurship of the companies of the gastronomic sector of Santa Marta Colombia / Gestão de conflitos no empreendedorismo das empresas do setor gastronômico de Santa Marta Colômbia. *Universidade Óscar Ribas*, 31-57.

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de Variables

Tabla 10

Operacionalización de variable 1.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|----------------|---|-----------------------|---------------------------------------|-------|--------------------------|-----------------------------|
| Estrés Laboral | Es la respuesta del cuerpo a contextos externos que dañan el balance psicológico del sujeto, teniendo como resultado fisiológico el deseo de huir de este ambiente que lo ocasiona o hacerle frente de manera violenta, en esta respuesta intervienen aproximadamente la totalidad de los órganos y ocupaciones del cuerpo, como es el cerebro, los nervios, el corazón, el grado hormonal, la digestión y la función muscular (Barradas et al., 2018). | Agotamiento emocional | Labor asistencial | 1,2 | Encuesta Cuestionario | Escala Likert Ordinal |
| | | | Labor administrativa | 3,4 | | |
| | | | Sobrecarga de trabajo | 5,6 | | |
| | | Despersonalización | Comportamiento frío | 7,8 | | |
| | | | Actitud distanciada con los pacientes | 9,10 | | |
| | | | Actitud distanciada con el trabajo | 11,12 | | |
| | | Realización personal | Sentimiento de autoeficacia | 13,14 | | |
| | | | Actitud de compromiso con el trabajo | 15,16 | | |
| | | | Cumplimiento en el trabajo | 17,18 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

Operacionalización de variable 2.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|----------------------|---|------------------------|-----------------------------|-------|--------------------------|--------------------------|
| Clima Organizacional | Es el análisis de los individuos y los equipos que se desenvuelven en las entidades, también estudia la influencia que tienen todos los colaboradores en las entidades y la influencia que las organizaciones tienen en los colaboradores; es decir, plasma la constante interacción y la influencia bidireccional entre los individuos y las entidades (Chiavenato, 2017). | Potencial Humano | Liderazgo | 1,2 | Encuesta Cuestionario | Escala Likert Ordinal |
| | | | Innovación | 3,4 | | |
| | | | Recompensa | 5,6 | | |
| | | | Confort | 7,8 | | |
| | | Diseño Organizacional | Estructura | 9,10 | | |
| | | | Toma de decisiones | 11,12 | | |
| | | | Comunicación organizacional | 13,14 | | |
| | | | Remuneración | 15,16 | | |
| | | Cultura Organizacional | Identidad | 17,18 | | |
| | | | Conflicto y cooperación | 19,20 | | |
| Motivación | 21,22 | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

FECHA: ____/____/2021

Código

El presente instrumento de recolección de datos, tiene como fin recoger las percepciones de cada uno de los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto, con el fin de medir el estrés laboral. Así mismo es anónima y confidencial, no existe respuesta correctas o incorrectas, debe responder todas las preguntas con sinceridad.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la respuesta que considere de acuerdo a su percepción, teniendo en cuenta las alternativas correspondientes.

| N° | ÍTEM | Nunca | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana | A diario |
|-----------|---|--------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------|
| 1 | <i>Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.</i> | | | | | | | |
| 2 | <i>Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.</i> | | | | | | | |
| 3 | <i>Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.</i> | | | | | | | |
| 4 | <i>Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</i> | | | | | | | |
| 5 | <i>En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades por la sobrecarga laboral.</i> | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 6 | <i>Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día lleno de trabajo.</i> | | | | | | | |
| 7 | <i>Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.</i> | | | | | | | |
| 8 | <i>Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas y los ignoro.</i> | | | | | | | |
| 9 | <i>Realmente no me importa lo que les ocurrirá a los pacientes a los que tengo que atender.</i> | | | | | | | |
| 10 | <i>Creo que tengo un comportamiento insensible con los pacientes.</i> | | | | | | | |
| 11 | <i>Creo que tengo conductas negativas dentro del horario laboral.</i> | | | | | | | |
| 12 | <i>Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente y por ello no me siento comprometido.</i> | | | | | | | |
| 13 | <i>Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.</i> | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 14 | <i>Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis pacientes.</i> | | | | | | | |
| 15 | <i>Me siento comprometido con mi trabajo.</i> | | | | | | | |
| 16 | <i>Me encuentro animado después de cada jornada laboral.</i> | | | | | | | |
| 17 | <i>He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.</i> | | | | | | | |
| 18 | <i>Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.</i> | | | | | | | |

Gracias por su participación.

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

FECHA: ____/____/2021

Código

El presente instrumento de recolección de datos, tiene como fin recoger las percepciones de cada uno de los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto, con el fin de medir el clima organizacional. Así mismo es anónima y confidencial, no existe respuesta correctas o incorrectas, debe responder todas las preguntas con sinceridad.

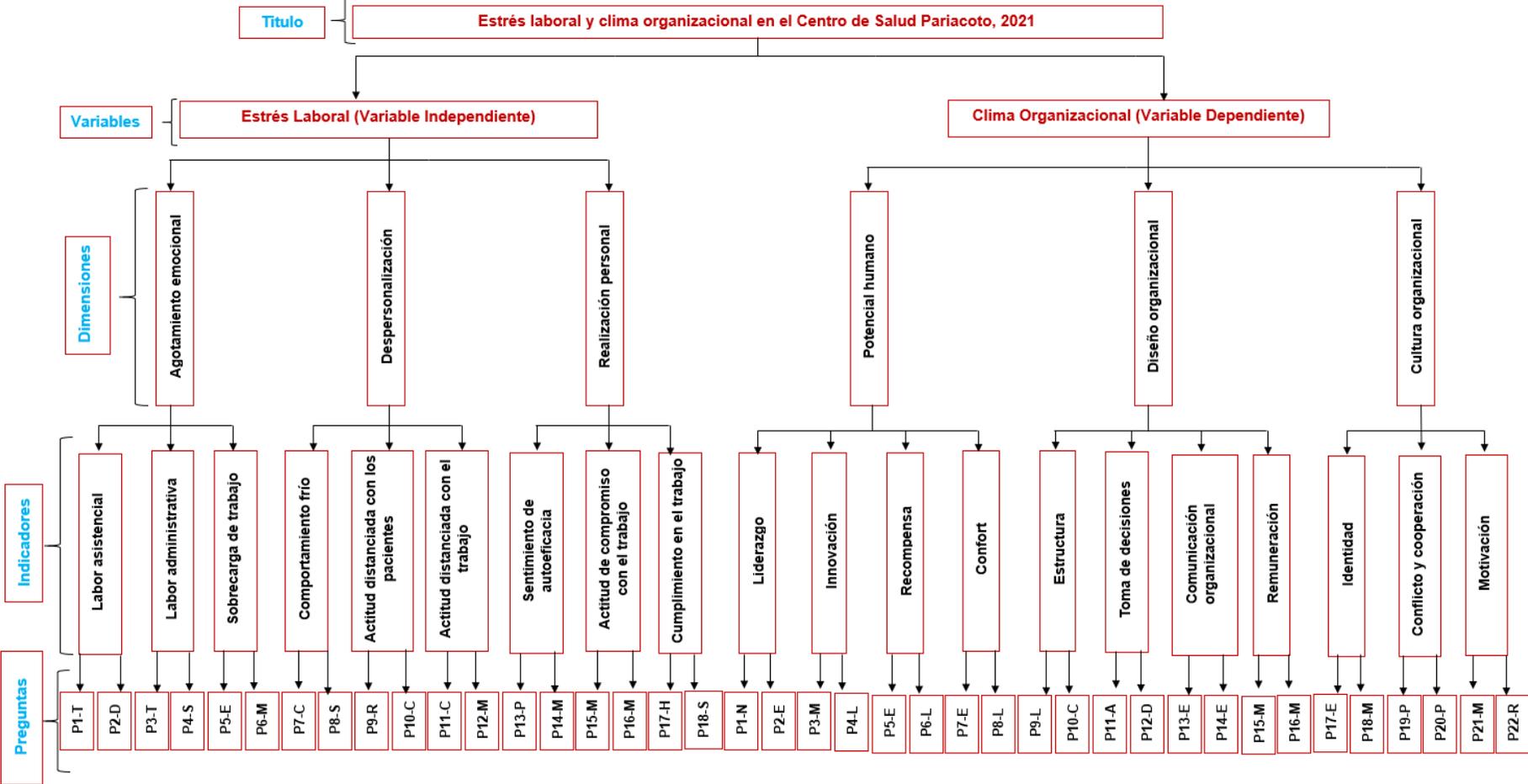
Instrucciones: Marque con un aspa (X) la respuesta que considere de acuerdo a su percepción, teniendo en cuenta las alternativas correspondientes.

| N° | ÍTEM | Nunca | A veces | Frecuentemente | Siempre |
|----|--|-------|---------|----------------|---------|
| 1 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del establecimiento de salud. | | | | |
| 2 | El liderazgo es característica de nuestra organización. | | | | |
| 3 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | | | | |
| 4 | La innovación es característica de nuestro establecimiento de salud. | | | | |
| 5 | Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | | | | |
| 6 | Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | | | | |
| 7 | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | | | | |
| 8 | La limpieza de los ambientes es adecuada. | | | | |
| 9 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | | | |
| 10 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | | | | |

| | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|
| 11 | Antes de tomar una decisión se obtiene la información suficiente. | | | | |
| 12 | Dentro del establecimiento de salud participo en la toma de decisiones. | | | | |
| 13 | Existe una comunicación fluida para recabar informaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo. | | | | |
| 14 | Existe comunicación objetiva en función a las labores que desempeña cada personal. | | | | |
| 15 | Mi salario y beneficios son razonables. | | | | |
| 16 | Mi remuneración es la adecuada y está en función al trabajo que realizo. | | | | |
| 17 | Estoy comprometido con mi organización de salud. | | | | |
| 18 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | | | | |
| 19 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | | | | |
| 20 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | | | | |
| 21 | Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. | | | | |
| 22 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud y ello me motiva. | | | | |

Gracias por su participación.

Anexo 03: Validez de constructo



Anexo 04: Constancia de validación de instrumentos.

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

Solicita: Validación de instrumento de investigación.

Dra. ROSSANA MAGALLY CANCINO OLIVERA

Docente de la carrera profesional de Administración

CENA ROJAS, Rosangela Raquel identificada con DNI N° 75202815 estudiante del IX ciclo de la escuela de Administración de la Universidad "César Vallejo", ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio experto, del Proyecto de Tesis titulado: "Estrés Laboral y clima organizacional en el Centro de salud Pariacoto – 2021". En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la Carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y esperamos sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirá a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido.

Huaraz, 22 de junio del 2021



CENA ROJAS, Rosangela Raquel
DNI: 75202815

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS

1. Título

Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

2. Problema

2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

¿Cómo se relaciona la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

¿Cómo se relaciona la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

3. Hipótesis

3.1. Hipótesis General

El estrés laboral tiene analogía significativa con el clima organizacional en Centro de Salud Pariacoto, 2021.

3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

4.2. Objetivos específicos

Establecer la relación existente entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Señalar la relación existente entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Determinar la relación existente entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

5. Tipo y diseño de investigación

La investigación se considerará una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño será NO EXPERIMENTAL de corte transversal, de un nivel de investigación Correlacional.

GUÍA PARA FICHA DE VALIDACION DEL EXPERTO

1. Criterios

Se llevará a cabo la validez del cuestionario mediante la validez de contenido a juicio de expertos, en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entre la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

2. Instrucciones

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías: SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.
- Si todas las marcas (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

TÍTULO: Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------|-----------------------|------------------------|--|---------------------|---------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|----------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
| | | | | Nunca | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana | A diario | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| ESTRÉS LABORAL | AGOTAMIENTO EMOCIONAL | Labor asistencial | 1. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Labor administrativa | 3. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 4. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Sobre carga de trabajo | 5. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades por la sobrecarga laboral. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 6. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día lleno de trabajo. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | DESPERSONALIZACIÓN | Comportamiento frío | 7. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 8. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas y los ignoro. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| REALIZACIÓN PERSONAL | Actitud distanciada con los pacientes | 9. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a los pacientes a los que tengo que atender. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 10. Creo que tengo un comportamiento insensible con los pacientes. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Actitud distanciada con el trabajo | 11. Creo que tengo conductas negativas dentro del horario de trabajo. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente y por ello no me siento comprometido. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Sentimiento de autoeficacia | 13. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 14. Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis pacientes. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Actitud de compromiso con el trabajo | 15. Me siento comprometido con mi trabajo. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 16. Me encuentro animado después de cada jornada laboral. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Cumplimiento en el trabajo | 17. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 18. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre estrés laboral.

OBJETIVO:

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

DIRIGIDO A:

A los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

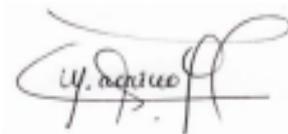
| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Cancino Olivera Rossana Magally

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora



Rossana Cancino Olivera
DNI:17818053

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL

TÍTULO: Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | CRITERIOS DE EVALUACION | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------|-----------------------|-------------|---|---------------------|---------|----------------|---------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
| | | | | Nunca | A veces | Frecuentemente | Siempre | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | POTENCIAL HUMANO | Liderazgo | 1. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del establecimiento de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. El liderazgo es característica de nuestra organización. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Innovación | 3. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 4. La innovación es característica de nuestro establecimiento de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Recompensa | 5. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 6. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Confort | 7. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 8. La limpieza de los ambientes es adecuada. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | DISEÑO ORGANIZACIONAL | Estructura | 9. Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------------|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| CULTURA ORGANIZACIONAL | Toma de decisiones | 11. Antes de tomar una decisión se obtiene la información suficiente. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 12. Dentro del establecimiento de salud participo en la toma de decisiones. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Comunicación organizacional | 13. Existe una comunicación fluida para recabar informaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 14. Existe comunicación objetiva en función a las labores que desempeña cada personal. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Remuneración | 15. Mi salario y beneficios son razonables. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 16. Mi remuneración es la adecuada y está en función al trabajo que realizo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Identidad | 17. Estoy comprometido con mi organización de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 18. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Conflicto y cooperación | 19. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 20. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Motivación | 21. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 22. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud y ello me motiva. | | | | | X | | X | | X | | X | | |

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el clima organizacional.

OBJETIVO:

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

DIRIGIDO A:

A los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

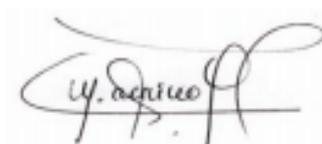
| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Cancino Olivera Rossana Magally

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora



Rossana Cancino Olivera
DNI:17818053

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

Solicita: Validación de instrumento de investigación.

MGTR. Arturo José Velásquez Rodríguez

Docente de la carrera profesional de Administración

CENA ROJAS, Rosangela Raquel identificada con DNI N° 75202815 estudiante del IX ciclo de la escuela de Administración de la Universidad "César Vallejo", ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio experto, del Proyecto de Tesis titulado: "Estrés Laboral y clima organizacional en el Centro de salud Pariacoto – 2021". En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la Carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y esperamos sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirá a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido.

Huaraz, 22 de junio del 2021



CENA ROJAS, Rosangela Raquel
DNI: 75202815

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS

1. Título

Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

2. Problema

2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

¿Cómo se relaciona la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

¿Cómo se relaciona la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

3. Hipótesis

3.1. Hipótesis General

El estrés laboral tiene analogía significativa con el clima organizacional en Centro de Salud Pariacoto, 2021.

3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

4.2. Objetivos específicos

Establecer la relación existente entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Señalar la relación existente entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Determinar la relación existente entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

5. Tipo y diseño de investigación

La investigación se considerará una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño será NO EXPERIMENTAL de corte transversal, de un nivel de investigación Correlacional.

GUÍA PARA FICHA DE VALIDACION DEL EXPERTO

1. Criterios

Se llevará a cabo la validez del cuestionario mediante la validez de contenido a juicio de expertos, en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entra la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

2. Instrucciones

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías: SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.
- Si todas las marcas (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

TÍTULO: Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------|-----------------------|------------------------|--|---------------------|---------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|----------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
| | | | | Nunca | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana | A diario | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| ESTRÉS LABORAL | AGOTAMIENTO EMOCIONAL | Labor asistencial | 1. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Labor administrativa | 3. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 4. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Sobre carga de trabajo | 5. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades por la sobrecarga laboral. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 6. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día lleno de trabajo. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | DESPERSONALIZACIÓN | Comportamiento frío | 7. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 8. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas y los ignoro. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| REALIZACIÓN PERSONAL | Actitud distanciada con los pacientes | 9. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a los pacientes a los que tengo que atender. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | 10. Creo que tengo un comportamiento insensible con los pacientes. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Actitud distanciada con el trabajo | 11. Creo que tengo conductas negativas dentro del horario de trabajo. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente y por ello no me siento comprometido. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Sentimiento de autoeficacia | 13. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 14. Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis pacientes. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Actitud de compromiso con el trabajo | 15. Me siento comprometido con mi trabajo. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 16. Me encuentro animado después de cada jornada laboral. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Cumplimiento en el trabajo | 17. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 18. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre estrés laboral.

OBJETIVO:

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

DIRIGIDO A:

A los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | X | | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

VELÁSQUEZ RODRÍGUEZ ARTURO JOSÉ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER

AVelásquezR

Arturo José Velásquez Rodríguez
DNI: 18855402

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL

TÍTULO: Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMES | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | CRITERIOS DE EVALUACION | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------|-----------------------|-------------|---|---------------------|---------|----------------|---------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
| | | | | Nunca | A veces | Frecuentemente | Siempre | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | POTENCIAL HUMANO | Liderazgo | 1. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del establecimiento de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. El liderazgo es característica de nuestra organización. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Innovación | 3. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 4. La innovación es característica de nuestro establecimiento de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Recompensa | 5. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 6. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Confort | 7. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 8. La limpieza de los ambientes es adecuada. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | DISEÑO ORGANIZACIONAL | Estructura | 9. Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------------|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| CULTURA ORGANIZACIONAL | Toma de decisiones | 11. Antes de tomar una decisión se obtiene la información suficiente. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 12. Dentro del establecimiento de salud participo en la toma de decisiones. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Comunicación organizacional | 13. Existe una comunicación fluida para recabar informaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 14. Existe comunicación objetiva en función a las labores que desempeña cada personal. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Remuneración | 15. Mi salario y beneficios son razonables. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 16. Mi remuneración es la adecuada y está en función al trabajo que realizo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Identidad | 17. Estoy comprometido con mi organización de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 18. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Conflicto y cooperación | 19. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 20. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Motivación | 21. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 22. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud y ello me motiva. | | | | | X | | X | | X | | X | | |

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el clima organizacional.

OBJETIVO:

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

DIRIGIDO A:

A los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | X | | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

VELÁSQUEZ RODRÍGUEZ ARTURO JOSÉ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER

Arturo Velásquez R.

Arturo José Velásquez Rodríguez
DNI: 18855402

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

Solicita: Validación de instrumento de investigación.

Dra.

Docente de la carrera profesional de Administración

CENA ROJAS, Rosangela Raquel
identificada con DNI N° 75202815
estudiante del IX ciclo de la escuela de
Administración de la Universidad "César
Vallejo", ante usted con el debido respeto
me presento y expongo:

Que considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio experto, del Proyecto de Tesis titulado: "Estrés Laboral y clima organizacional en el Centro de salud Pariacoto – 2021". En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la Carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y esperamos sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirá a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido.

Huaraz, 22 de junio del 2021



CENA ROJAS, Rosangela Raquel
DNI: 75202815

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS

1. Título

Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

2. Problema

2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

¿Cómo se relaciona la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

¿Cómo se relaciona la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?

3. Hipótesis

3.1. Hipótesis General

El estrés laboral tiene analogía significativa con el clima organizacional en Centro de Salud Pariacoto, 2021.

3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

4.2. Objetivos específicos

Establecer la relación existente entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Señalar la relación existente entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

Determinar la relación existente entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

5. Tipo y diseño de investigación

La investigación se considerará una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño será NO EXPERIMENTAL de corte transversal, de un nivel de investigación Correlacional.

GUÍA PARA FICHA DE VALIDACION DEL EXPERTO

1. Criterios

Se llevará a cabo la validez del cuestionario mediante la validez de contenido a juicio de expertos, en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entra la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

2. Instrucciones

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías: SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.
- Si todas las marcas (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

TÍTULO: Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------|-----------------------|------------------------|--|---------------------|---------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|----------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
| | | | | Nunca | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana | A diario | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| ESTRÉS LABORAL | AGOTAMIENTO EMOCIONAL | Labor asistencial | 1. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado. | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Labor administrativa | 3. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | 4. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Sobre carga de trabajo | 5. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades por la sobrecarga laboral. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | 6. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día lleno de trabajo. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | DESPERSONALIZACIÓN | Comportamiento frío | 7. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | 8. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas y los ignoro. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| REALIZACIÓN PERSONAL | Actitud distanciada con los pacientes | 9. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a los pacientes a los que tengo que atender. | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | 10. Creo que tengo un comportamiento insensible con los pacientes. | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Actitud distanciada con el trabajo | 11. Creo que tengo conductas negativas dentro del horario de trabajo. | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente y por ello no me siento comprometido. | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Sentimiento de autoeficacia | 13. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes. | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 14. Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis pacientes. | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Actitud de compromiso con el trabajo | 15. Me siento comprometido con mi trabajo. | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 16. Me encuentro animado después de cada jornada laboral. | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Cumplimiento en el trabajo | 17. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo. | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 18. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre estrés laboral.

OBJETIVO:

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.]

DIRIGIDO A:

A los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | x | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIOI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. En Administración de la Educación.



Dr. Rolando Remigio Saenz Rodríguez
DNI: 31600080

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL

TÍTULO: Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | CRITERIOS DE EVALUACION | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------|-----------------------|-------------|---|---------------------|---------|----------------|---------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
| | | | | Nunca | A veces | Frecuentemente | Siempre | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | POTENCIAL HUMANO | Liderazgo | 1. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del establecimiento de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. El liderazgo es característica de nuestra organización. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Innovación | 3. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 4. La innovación es característica de nuestro establecimiento de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Recompensa | 5. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 6. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Confort | 7. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 8. La limpieza de los ambientes es adecuada. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | DISEÑO ORGANIZACIONAL | Estructura | 9. Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------------|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| CULTURA ORGANIZACIONAL | Toma de decisiones | 11. Antes de tomar una decisión se obtiene la información suficiente. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 12. Dentro del establecimiento de salud participo en la toma de decisiones. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Comunicación organizacional | 13. Existe una comunicación fluida para recabar informaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 14. Existe comunicación objetiva en función a las labores que desempeña cada personal. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Remuneración | 15. Mi salario y beneficios son razonables. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 16. Mi remuneración es la adecuada y está en función al trabajo que realizo. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Identidad | 17. Estoy comprometido con mi organización de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 18. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Conflicto y cooperación | 19. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 20. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Motivación | 21. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 22. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud y ello me motiva. | | | | | X | | X | | X | | X | | |

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el clima organizacional.

OBJETIVO:

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.

DIRIGIDO A:

A los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | x | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. En administración de la educación



Rolando remigio Saenz Rodríguez
DNI:31600080

Anexo 05: Validación por juicio de expertos.

Cuadro 1

Validez por juicio de expertos de estrés laboral

| Descripción | | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) |
|-------------|---------|-----------|----|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Juez 1 | Grupo 1 | Si | 18 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 18 | 1,00 | | |
| Juez 2 | Grupo 1 | Si | 18 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 18 | 1,00 | | |
| Juez 3 | Grupo 1 | Si | 18 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 18 | 1,00 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Grupo 1: El juez si acepta la validez de la pregunta del instrumento estrés laboral.

Grupo 2: El juez no acepta la validez de la pregunta del instrumento estrés laboral.

El análisis demostró que las preguntas fueron ACEPTADAS por el Juez 1, 2 y 3 para el instrumento Estrés Laboral.

Cuadro 2

Validez por juicio de expertos de clima organizacional

| | | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) |
|--------|---------|-----------|----|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Juez 1 | Grupo 1 | Si | 22 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 22 | 1,00 | | |
| Juez 2 | Grupo 1 | Si | 22 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 22 | 1,00 | | |
| Juez 3 | Grupo 1 | Si | 22 | 1,00 | ,50 | ,000 |
| | Total | | 22 | 1,00 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Grupo 1: El juez si acepta la validez de la pregunta del instrumento clima organizacional.

Grupo 2: El juez no acepta la validez de la pregunta del instrumento clima organizacional.re

El análisis demostró que las preguntas fueron ACEPTADAS por el Juez 1, 2 y 3 para el instrumento Clima Organizacional.

Anexo 06: Confiabilidad del instrumento.

Confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento Cuestionario sobre el Estrés Laboral

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,820 | 18 |

Fuente: Extraído de la base de datos.

Interpretación: El cuestionario sobre Estrés Laboral fue aplicado mediante la prueba piloto de 10 profesionales de salud dentro de un centro de salud diferente al estudio presente, de manera que se expuso un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,820 manteniendo un nivel de fuerte confiabilidad y presenta aplicabilidad al estudio.

| | Estadísticas de elemento | | |
|--|--------------------------|------------------|----|
| | Media | Desv. Desviación | N |
| 1. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés. | 1,10 | ,316 | 10 |
| 2. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado. | 1,10 | ,316 | 10 |
| 3. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí. | 1,40 | ,516 | 10 |
| 4. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. | 1,60 | ,516 | 10 |
| 5. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades por la sobrecarga laboral. | 1,50 | ,527 | 10 |
| 6. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día lleno de trabajo. | 1,60 | ,516 | 10 |
| 7. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos. | 1,70 | ,483 | 10 |
| 8. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas y los ignoro. | 1,70 | ,483 | 10 |
| 9. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a los pacientes a los que tengo que atender. | 1,70 | ,483 | 10 |
| 10. Creo que tengo un comportamiento insensible con los pacientes. | 2,10 | ,876 | 10 |
| 11. Creo que tengo conductas negativas dentro del horario laboral. | 1,80 | ,422 | 10 |
| 12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente y por ello no me siento comprometido. | 1,00 | ,000 | 10 |
| 13. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes. | 2,60 | ,516 | 10 |
| 14. Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis pacientes. | 1,90 | ,994 | 10 |
| 15. Me siento comprometido con mi trabajo. | 1,80 | ,422 | 10 |
| 16. Me encuentro animado después de cada jornada laboral. | 1,90 | ,876 | 10 |

| | | | |
|--|------|------|----|
| 17. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo. | 1,70 | ,483 | 10 |
| 18. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. | 1,40 | ,516 | 10 |

Fuente: Extraído de la base de datos.

Confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento Cuestionario sobre el Clima Organizacional

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,852 | 22 |

Fuente: Extraído de la base de datos.

Interpretación: El cuestionario sobre Clima Organizacional fue aplicado mediante la prueba piloto de 10 profesionales de salud dentro de un centro de salud diferente al estudio presente, de manera que se expuso un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,852 manteniendo un nivel de fuerte confiabilidad y presenta aplicabilidad al estudio.

| | Estadísticas de elemento | | |
|---|--------------------------|---------------------|----|
| | Media | Desv. Desviación | N |
| 1. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del establecimiento de salud. | 1,80 | ,422 | 10 |
| 2. El liderazgo es característica de nuestra organización. | 2,10 | ,876 | 10 |
| 3. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | 1,80 | ,422 | 10 |
| 4. La innovación es característica de nuestro establecimiento de salud. | 1,00 | ,000 | 10 |
| 5. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | 2,60 | ,516 | 10 |
| 6. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | 1,90 | ,994 | 10 |
| 7. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | 1,80 | ,422 | 10 |
| 8. La limpieza de los ambientes es adecuada. | 1,90 | ,876 | 10 |
| 9. Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | 1,70 | ,483 | 10 |
| 10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | 1,40 | ,516 | 10 |
| 11. Antes de tomar una decisión se obtiene la información suficiente. | 1,80 | ,422 | 10 |
| 12. Dentro del establecimiento de salud participo en la toma de decisiones. | 2,10 | ,876 | 10 |
| 13. Existe una comunicación fluida para recabar informaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo. | 1,80 | ,422 | 10 |
| 14. Existe comunicación objetiva en función a las labores que desempeña cada personal. | 1,10 | ,316 | 10 |
| 15. Mi salario y beneficios son razonables. | 1,10 | ,316 | 10 |
| 16. Mi remuneración es la adecuada y está en función al trabajo que realizo. | 1,40 | ,516 | 10 |
| 17. Estoy comprometido con mi organización de salud. | 1,60 | ,516 | 10 |

| | | | |
|--|-------------|-------------|-----------|
| 18. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | 1,50 | ,527 | 10 |
| 19. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | 1,60 | ,516 | 10 |
| 20. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | 1,70 | ,483 | 10 |
| 21. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. | 1,70 | ,483 | 10 |
| <u>22. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud y ello me motiva.</u> | <u>1,70</u> | <u>,483</u> | <u>10</u> |

Fuente: Extraído de la base de datos.

Anexo 7: Base de datos

Estrés Laboral

| Variable | ESTRÉS LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|---|--------------------|----|----|-----|-----|-----|----|---|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|---|-----|----|
| Dimensiones | Agotamiento Emocional | | | | | | | | Despersonalización | | | | | | | | Realización personal | | | | | | | | ST | BT |
| N° | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | S | B | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | S | B | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | S | B | | |
| E01 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 39 | 3 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 39 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 13 | 1 | 91 | 3 |
| E02 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 12 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 17 | 2 | 40 | 1 |
| E03 | 4 | 3 | 7 | 7 | 6 | 6 | 33 | 3 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 7 | 34 | 3 | 4 | 3 | 4 | 6 | 6 | 3 | 26 | 2 | 93 | 3 |
| E04 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 7 | 28 | 2 | 4 | 4 | 7 | 4 | 3 | 5 | 27 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 26 | 2 | 81 | 2 |
| E05 | 5 | 5 | 7 | 4 | 5 | 2 | 28 | 2 | 7 | 4 | 6 | 5 | 4 | 7 | 33 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 | 2 | 89 | 3 |
| E06 | 6 | 4 | 7 | 5 | 5 | 6 | 33 | 3 | 6 | 5 | 7 | 4 | 5 | 5 | 32 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 25 | 2 | 90 | 3 |
| E07 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 21 | 2 | 3 | 5 | 6 | 4 | 3 | 4 | 25 | 2 | 4 | 4 | 5 | 6 | 7 | 4 | 30 | 3 | 76 | 2 |
| E08 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 13 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 12 | 1 | 7 | 4 | 6 | 5 | 5 | 2 | 29 | 3 | 54 | 2 |
| E09 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 12 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 1 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 31 | 3 | 54 | 2 |
| E10 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 40 | 3 | 3 | 4 | 7 | 5 | 5 | 4 | 28 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 12 | 1 | 80 | 2 |
| E11 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 26 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 26 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 | 2 | 80 | 2 |
| E12 | 6 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 38 | 3 | 7 | 6 | 7 | 5 | 7 | 7 | 39 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 11 | 1 | 88 | 3 |
| E13 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 40 | 3 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 39 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 12 | 1 | 91 | 3 |
| E14 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 38 | 3 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 39 | 3 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 38 | 3 | 115 | 3 |
| E15 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 23 | 2 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 27 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 24 | 2 | 74 | 2 |
| E16 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 29 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 28 | 2 | 84 | 2 |
| E17 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 31 | 3 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 7 | 39 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 13 | 1 | 83 | 2 |
| E18 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 11 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 13 | 1 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 29 | 3 | 53 | 2 |
| E19 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 3 | 27 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 7 | 28 | 2 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 28 | 2 | 83 | 2 |
| E20 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 12 | 1 | 6 | 5 | 7 | 5 | 6 | 5 | 34 | 3 | 56 | 2 |
| E21 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 28 | 2 | 5 | 3 | 4 | 6 | 5 | 4 | 27 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 23 | 2 | 78 | 2 |
| E22 | 4 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 38 | 3 | 6 | 7 | 5 | 5 | 7 | 6 | 36 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 12 | 1 | 86 | 3 |
| E23 | 5 | 6 | 7 | 6 | 7 | 5 | 36 | 3 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 5 | 38 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 13 | 1 | 87 | 3 |

Clima Organizacional

| Variable | CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---|----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|---|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----|----|---|----|----|----|
| Dimensiones | Potencial Humano | | | | | | | | | | | Diseño Organizacional | | | | | | | | | | Cultura Organizacional | | | | | | | | ST | BT |
| N° | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | S | B | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | S | B | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | S | B | | | |
| E01 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 14 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 15 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 11 | 1 | 40 | 1 | |
| E02 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 30 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3 | 84 | 3 | |
| E03 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 15 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 14 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 10 | 1 | 39 | 1 | |
| E04 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 21 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 15 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 11 | 1 | 47 | 2 | |
| E05 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 15 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 14 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 36 | 1 | |
| E06 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 13 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 10 | 1 | 39 | 1 | |
| E07 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 24 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 23 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 20 | 3 | 67 | 3 | |
| E08 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 3 | 78 | 3 | |
| E09 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 24 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 19 | 3 | 68 | 3 | |
| E10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 14 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 10 | 1 | 38 | 1 | |
| E11 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 23 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 24 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 18 | 2 | 65 | 2 | |
| E12 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 13 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 18 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 1 | 40 | 1 | |
| E13 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 12 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 13 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8 | 1 | 33 | 1 | |
| E14 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 12 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 12 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9 | 1 | 33 | 1 | |
| E15 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 24 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 22 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 18 | 2 | 64 | 2 | |
| E16 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 15 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 2 | 47 | 2 | |
| E17 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 35 | 1 | |
| E18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 19 | 3 | 77 | 3 | |
| E19 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 19 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 22 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 13 | 2 | 54 | 2 | |
| E20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 27 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 | 3 | 77 | 3 | |
| E21 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 22 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 21 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 2 | 58 | 2 | |
| E22 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 15 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 16 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 40 | 1 | |
| E23 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 12 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8 | 1 | 33 | 1 | |

Anexo 8: Niveles de correlación.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman del estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud de Pariacoto, 2021.

| Nivel de correlación | |
|----------------------|---|
| - 0.90 | Correlación negativa muy fuerte. |
| -0.75 | Correlación negativa considerable. |
| -0.50 | Correlación negativa media. |
| -0.25 | Correlación negativa débil. |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil. |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre las variables. |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil. |
| +0.25 | Correlación positiva débil. |
| +0.50 | Correlación positiva media. |
| +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte. |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Hernández, 2019).

Anexo 9: Constancia de aceptación



MICRORED YAUTAN SEDE PARIACOTO



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

Huaraz, 28 de octubre de 2021

Señores

Escuela Profesional de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Huaraz

A través del presente, Miguel Angel Coral Valverde, identificado (a) con DNI N 70499896 representante del centro de salud Pariacoto con el cargo de jefe del centro de Pariacoto, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Rosangela Raquel Cena Rojas

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada *Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021*

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



C.D. Miguel Angel Coral Valverde

COP: 39475

SEDE DE MICRORED YAUTAN

TEL. PARIACOTO

Firma y Sello

Nombre y Apellidos. Miguel Angel Coral Valverde

Cargo. Jefe del C.S. Pariacoto

Anexo 10: Matriz de consistencia.

Tabla 13

Matriz de consistencia

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Metodología |
|---|---|---|---|
| <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021?</p> | <p>General: Determinar la relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</p> <p>Específicos: (a) Establecer la relación existente entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. (b) Señalar la relación existente entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. (c) Determinar la relación existente entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</p> | <p>General: El estrés laboral tiene analogía significativa con el clima organizacional en Centro de Salud Pariacoto, 2021.</p> <p>Específicos: (a) Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. (b) Existe relación significativa entre la despersonalización y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021. (c) Existe relación significativa entre la realización personal y clima organizacional en el Centro de Salud Pariacoto, 2021.</p> | <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – corte transversal – estudio correlacional.</p> <p>Población: 23 colaboradores.</p> <p>Criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>Muestra: Muestreo no probabilístico – censal, integrado por 23 colaboradores.</p> <p>Unidad de análisis: Cada uno de los colaboradores pertenecientes al Centro de Salud Pariacoto.</p> |

Anexo 11: Otros documentos.

1.1. Recursos y Presupuestos

1.1.1. Recursos

- **Recursos Humanos:** El desarrollo del proyecto se considerará a continuación, cada uno de los recursos:
 - 01 asesor metodólogo.
 - 01 asesor temático.
 - 01 investigadora.
- **Equipos y bienes duraderos**
 - Cartucho de Tinta
- **Gastos operativos**
 - Útiles de oficina.
 - Memoria USB.

1.1.2. Bienes

| BIENES | | | | | |
|---|------------------|-------------|--------------|-------------------|---------------------|
| Naturaleza del Gasto | Partida | Cant | Unid. | Precio. U. | Precio Total |
| Repuestos y accesorios | 2.3.15.11 | | | | |
| Cartucho de Tinta | | 3 | Unid. | 50.00 | 156.00 |
| SUB TOTAL | | | | | 156.00 |
| Papelería en general, útiles y materiales de oficina | 2.3.15.12 | | | | |
| Papel Bond A4 | | 2 | Millares | 28.00 | 56.00 |
| Lapiceros | | 2 | Docenas | 9.00 | 18.00 |
| Correctores | | 3 | Unid. | 3.50 | 10.50 |
| Lápices | | 1 | Docenas | 5.00 | 5.00 |
| Archivadores | | 2 | Unid. | 10.50 | 21.00 |
| Folders Manila A4 | | 10 | Unid. | 0.50 | 5.00 |
| CD'S | | 4 | Unid. | 1.50 | 6.00 |
| SUB TOTAL | | | | | 119.50 |
| TOTAL BIENES | | | | | 275.50 |

1.1.3. Servicios

| SERVICIOS | | | | | |
|---|-----------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|
| Naturaleza del Gasto | Partida | Cant. | Unid. | Precio. U. | Precio Total |
| Viajes Domésticos | 2.3.21.2 | | | | |
| Pasajes y Gastos de Transporte | 2.3.21.21 | 100 | Por persona | 2.00 | 400.00 |
| SUB TOTAL | | | | | 400.00 |
| Servicios básicos, comunicaciones, publicidad y difusión | 2.3.22 | | | | |
| Servicio de suministro de energía | 2.3.22.11 | 10 | Meses | 70.00 | 700.00 |
| Servicio de internet | 2.3.22.23 | 10 | Meses | 60.00 | 600.00 |
| Servicio de telefonía móvil | 2.3.22.21 | 10 | Meses | 50.00 | 500.00 |
| SUB TOTAL | | | | | 1,800.00 |
| TOTAL SERVICIOS | | | | | 2,200.00 |
| TOTAL BIENES Y SERVICIOS | | | | | 3,375.50 |