



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y Estrés en el profesional químico
farmacéutico de la dirección de inspección y
certificación - DIGEMID, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Br. Zapata Valdivieso, Carlos Enrique

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ – 2017.

Página del jurado

.....
Dr. Juan Méndez Vergaray

Presidente

.....
Dra. Josefa María Silva Calderón

Secretario

.....
Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores

Vocal

Dedicado con cariño:

A Dios todopoderoso.

A mis padres Violeta y Julio

A mis hermanas: Giovanna, Raquel y
Rossy

A mis queridos sobrinos: Diego, Sergio,
Violeta y Alejandra

Agradecimientos muy especiales a
Todas las personas que me apoyaron.
Al Profesor Jacinto Joaquín Vértiz Osores,
asesor de la tesis.
Al personal de la DIGEMID por su ayuda.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Zapata Valdivieso, Carlos Enrique estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10454904 con la tesis titulada “Clima laboral y Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de mayo del 2017

Firma

Br. Zapata Valdivieso, Carlos Enrique

DNI: 10454904

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Clima laboral y Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Zapata Valdivieso, Carlos Enrique

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción.	
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	22
1.3. Justificación	32
1.4. Problema	33
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos de la investigación	36
II. Marco Metodológico.	
2.1 Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	40
2.4. Tipo de estudio	40
2.5. Diseño de investigación	40
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Aspectos éticos	43
III. Resultados.	
3.1. Descripción de resultados	45
3.2. Contraste de hipótesis	57
IV. Discusión	61

V. Conclusiones	64
VI. Recomendaciones	66
VII. Bibliografía	68
Apéndices	73

Lista de tablas	Pág.
Tabla 1. Tabla de operacionalización de la variable Clima laboral	39
Tabla 2. Tabla de operacionalización de la variable estrés laboral.	39
Tabla 3. Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el Clima Laboral.	42
Tabla 4. Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el estrés laboral	43
Tabla 5. Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	45
Tabla 6. Frecuencias de categorías de las dimensiones del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	46
Tabla 7. Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por tiempo de servicio en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.	47
Tabla 8. Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por rango etario, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.	48
Tabla 9. Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por sexo, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.	49
Tabla 10. Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.	50
Tabla 11. Frecuencias de categorías del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	51
Tabla 12. Frecuencias de categorías de las dimensiones del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la	52

dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	
Tabla 13. Frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por tiempo de servicio en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.	53
Tabla 14. Frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por rango etario, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017	54
Tabla 15. Frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por sexo, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017	55
Tabla 16. Frecuencias de categorías del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.	56
Tabla 17. Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	57
Tabla 18. Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable clima laboral y la dimensión ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	58
Tabla 19. Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable clima laboral y la dimensión ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	59
Tabla 20. Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	60

Lista de figuras.	Pág.
Figura 1. Clases de clima laboral	22
Figura 2. Pirámide de necesidades de Abraham Maslow	23
Figura 3. Características de lo que busca el reconocimiento	26
Figura 4. Factores de riesgo laboral que condicionan al estrés	28
Figura 5. Tipos de cargas de trabajo	30
Figura 6. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	45
Figura 7. Distribución de frecuencias de categorías de las dimensiones del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	46
Figura 8. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por tiempo de servicio en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.	47
Figura 9. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por rango etario, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017	48
Figura 10. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por sexo, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017	49
Figura 11. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.	50

- Figura 12. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017 51
- Figura 13. Distribución de frecuencias de categorías de las dimensiones del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. 52
- Figura 14. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por tiempo de servicio en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017. 53
- Figura 15. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por rango etario, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017 54
- Figura 16. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por sexo, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017 55
- Figura 17. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017 56

Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Fue una investigación básica, diseño no experimental, nivel descriptivo. Se aplicó una encuesta a 119 trabajadores de esta dirección. El análisis de datos fue descriptivo y para la prueba de hipótesis se empleó la prueba de correlación de Rho Spearman ($\alpha = 0,05$).

Se concluyó que existe relación entre el clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja e inversa ($r = -0,183$), interpretándose como a mayor carga laboral menor clima laboral asimismo hubo relación entre el clima laboral y el ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja y directa ($r = 0,264$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente psicológico para el profesional. También se demostró que hubo relación entre el clima laboral y el ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja y directa ($r = 0,364$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente social para el profesional. Finalmente hubo relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue moderada e inversa ($r = -0,624$), interpretándose como a mayor clima laboral menor estrés laboral para el profesional

Palabras clave: Clima laboral y estrés.

Abstract

The objective was to determine the relationship between the work climate and the stress of the pharmaceutical chemist of the inspection and certification direction - DIGEMID, 2017.

It was a basic research, non-experimental design, and descriptive level. A survey of 119 workers at this address was conducted. The data analysis was descriptive and the test of correlation of Rho Spearman ($\alpha = 0.05$) was used for the hypothesis test.

It was concluded that there is a relationship between the working environment and the workload of the pharmaceutical chemist in the inspection and certification department - DIGEMID. A relation was low and inverse ($r = -0.183$), being interpreted as having a higher workload and a lower working climate. There was also a relationship between the working environment and the psychological environment of the pharmaceutical chemist in the inspection and certification department - DIGEMID. Being a relation was low and direct ($r = 0.264$), being interpreted as a greater work environment greater psychological environment for the professional. It was also demonstrated that there was a relationship between the working environment and the social environment of the pharmaceutical chemist in the inspection and certification department - DIGEMID. Being a relation was low and direct ($r = 0.364$), being interpreted as a greater work environment greater social environment for the professional. Finally, there was a relationship between the work climate and the work stress of the pharmaceutical chemist in the inspection and certification department - DIGEMID. Being a relation was moderate and inverse ($r = -0.624$), being interpreted as a greater work climate less work stress for the professional

Keywords: Labor climate and stress.

I. Introducción.

1.1. Antecedentes.

Internacionales.

Obreque (2015) en su tesis de investigación titulada *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*, de la Universidad de Chile. El estudio tuvo como objetivo obtener mayor precisión de la influencia del clima organizacional en el compromiso funcionarios en un hospital de baja complejidad, para definir y priorizar las dimensiones que producen mayor compromiso funcionario. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Participaron 106 funcionarios (médicos, otros profesionales, técnicos, personal auxiliar, administrativos, personal de aseo) de un hospital de baja complejidad. Llegando a la conclusión de que el análisis estadístico dio cuenta de una correlación positiva entre el clima y el compromiso.

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015), realizaron el estudio sobre *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. El objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de salud, estudio cuantitativo, transversal la población fue de 193 personas. Como técnica la encuesta, el instrumento el cuestionario, los resultados obtenidos de la investigación donde existe una correlación significativa entre variables a mayor clima organizacional mayor es la satisfacción laboral en los trabajadores.

Sierra (2015) en su investigación sobre *El Clima Laboral en los/as colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Universidad Rafael Landívar, Cobán, Guatemala*. Fue una investigación descriptiva. Se encuestaron a 29 personas. Determinó que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, destacando la buena comunicación y relación entre trabajadores de salud, teniendo una comunicación ascendente y descendente que es inadecuada para los trabajadores de ambos sexos.

Gonzáles, Parada y Guzmán (2013) en su tesis sobre la prevalencia del estrés y su relación con la conducta asertiva en empleados de una farmacia de El Salvador, hicieron una investigación descriptiva, no experimental, empleando

la técnica de observación. Determinaron que las proyecciones dentro del campo farmacéutico es alto y que esto genera preocupación en los dependientes y encargados de salas de venta dentro de la farmacia, la falta de incentivos es un causante de estrés dentro de la misma, las exigencias son altas sin brindar incentivos. La tensión originada por el estrés ayuda es en cierta medida necesaria para el desarrollo de la personalidad del empleado a retomar experiencia pese a la presión del trabajo; sin embargo, cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos agota sus energías, deteriora su desempeño y puede llegar a dañar la salud.

Santa y Sampedro (2012) en su investigación sobre *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud” Policlínico Docente Isidro de Armas. La Habana, Cuba*. Consideró diferentes maneras para determinar el clima de un establecimiento de salud y cómo mejorarlo. Entre estas maneras se revisaron las técnicas propuestas por Letwin y Stinger. El Objetivo fue determinar y entregar un punto de vista relacionado a su concepto, el cual se fortalece de los aportes y trabajos de investigaciones, para la buena labor de directivos y empleados públicos de los establecimientos de salud. Llegaron a las conclusiones: Cuando los establecimientos de salud educan y se instruye, siempre se modifican a sí misma, en definitiva, porque hace desarrollar y valorar las competencias de los diferentes integrantes del establecimiento de salud. El conocimiento es una herramienta fundamental en el clima de los diferentes establecimientos de salud de la Atención Primaria, proporciona retroinformación sobre la metodología que influye en la conducta de ello.

Torres (2012), realizó una investigación Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 “Fray Bartolomé de Las Casas”, tuvo como objetivo determinar la realidad de la conflictividad laboral del Área de Salud, el estudio descriptivo como técnica la encuestas, entrevistas y observacional la muestra fue 120 trabajadores, Los resultados fueron: que el 84.38% no representan motivo de insatisfacción en el trabajo, el 65% refieren insatisfecho el ambiente físico, el 53.13% se encuentran insatisfechos en cuanto a estabilidad laboral, el 71.13% refieren que la relación con sus jefes

inmediato es insatisfecho, el 63.13% se siente insatisfecho con el sueldo que percibe.

Juárez (2012), realizó un estudio sobre Clima organizacional y satisfacción laboral Instituto Mexicano del Seguro Social, Tlalnepantla de Baz, Estado de México. El objetivo fue correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico como técnica la encuesta como instrumento el cuestionario. La muestra por 230 personas. Los resultados se encontraron alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional. La organización por categoría de trabajo, se encontró que mientras mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción en los trabajadores y el clima organizacional, con excepción de enfermería que manifiesta satisfacción con tendencia alta pero un clima organizacional con tendencia media.

Vega (2012) hizo la investigación titulada *Evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los departamentos de Odontología de la Región Huasteca Norte en el I semestre de 2011* con el objetivo es evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los departamentos de Odontología de la Región Huasteca Norte en el I semestre de 2011. Su alcance temporal es transversal. Su profundidad fue explicativa Su enfoque fue cuantitativo. La población estuvo compuesta por los colaboradores de los Departamentos de Odontología de las ocho Áreas de Salud (N= 43 colaboradores). Se llegaron a las siguientes conclusiones, de acuerdo con el análisis que se realizó se observa que el estilo de liderazgo participativo se da y concretamente en la toma de decisiones y estrategias se aprecia buena participación. Sin embargo, una parte de los colaboradores no ven a un líder en su Departamento o no forman parte de las decisiones que se toman. El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en cuanto al trabajo que realizan es satisfactorio, los colaboradores reflejaron que sus compañeros están satisfechos y disfrutan de su trabajo. Para muchos colaboradores la capacidad de trabajar “bajo presión” es una virtud, entendiendo como tal el don para resolver de forma satisfactoria las actividades que se desarrollan en el campo de la odontología, aunque las circunstancias que los rodean resulten totalmente

adversas; por otra parte, se determinó que cuando se trabaja con mucha presión no se afecta -de manera notable- el clima laboral, La productividad humana depende no solo del esfuerzo realizado y del método racional, sino, sobre todo, del interés y de la motivación de los colaboradores, sin embargo, el clima laboral no afecta, en este caso, la productividad aunque exista desmotivación.

García (2010) en su trabajo tipo diagnóstico la incidencia del nivel del estrés en el desempeño laboral en personal administrativo de un hospital público de la Ciudad de Cuenca (Ecuador), una investigación sustantiva, de diseño no experimental, transversal, se tuvo una muestra de 54 personas a quienes se encuestó mediante el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) para medir el estrés y el desempeño se evaluó mediante percepción. Se concluyó que el estrés afecta al trabajador en todas las esferas de su vida y a la organización que espera el desempeño eficaz de sus empleados. Teniendo una relación inversa y moderada ($r=0,546$).

Nacional.

Vizcarra, Llaja, Limo y Tavalera (2015) en su investigación sobre Clima laboral, perfil de personalidad y burnout en un hospital público de Lima, encuestaron a 30 profesionales de salud, encontrando que el un 80% no presentó el problema de estrés teniendo que un 60% señaló que el clima laboral fue de nivel medio y el 90% de los encuestados tuvo una firmeza de decisión. Asimismo determinaron que hubo relación positiva significativa entre el clima laboral y el estrés (Burnout) y que estos se ven afectados de acuerdo a los niveles de los perfiles de personalidades.

Calcina (2015), realizó una investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*. El objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población por 35 enfermeros, técnica fue la encuesta y instrumento el cuestionario los resultados fueron el 71.4 % fue

regular el clima organizacional y 28.6% muy bueno el con respecto las dimensiones de clima laboral cinco de ellas se observa un alto porcentaje que refieren los enfermeros que es regular y cuatro de las dimensiones refieren que es muy bueno. En satisfacción laboral el 85.7 % fue media el 8.6 % alta, y 5.7 % baja. En la dimensiones en el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media.

Pérez y Rivera (2013), realizaron un estudio sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana*, el objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. El estudio descriptivo y Correlacional, diseño No Experimental, la muestra 107 trabajadores, como técnica la encuesta instrumento el cuestionario. Los resultados encontrados en los trabajadores es de nivel medio con un 57.9%, por lo tanto, el clima organizacional influye en la satisfacción laboral concluyendo que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores.

Del Rio (2013), ha realizado una investigación *Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*, tuvo como objetivo identificar la percepción del clima organizacional en trabajadores de un Hospital General, estudio descriptivo, transversal, la muestra 300 trabajadores contratados. Los resultados fueron el 12.4% de los trabajadores refieren que el clima no es saludable el 74.7% refieren que debe mejorar el 12.9% refieren que es saludable los resultados encontrados por grupos manifiestan por mejorar el clima organizacional.

Vera y Zamudio (2013), realizaron una investigación *Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social*, tuvo como objetivo evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social, estudio cuantitativos, descriptivos y analíticos, la muestra 188 enfermeras, como técnica la encuesta el instrumento cuestionario. Los

resultados se encontraron que las enfermeras se encuentran satisfechas en el lugar de trabajo haciendo uso la especialidad que tengan, en cuanto a infraestructura refieren que el 15% no cuentan con infraestructura adecuada, la dimensión relaciones interpersonales refieren que el 50% refieren que no se integran, en cuanto al salario refieren que no hay equidad con los trabajadores.

Monteza (2012), realizó una investigación *Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es Salud*. El objetivo analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio del centro quirúrgico Alzamora Agüinada Asenjo. Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal la población fue 46 enfermeras, técnica la encuesta y el instrumento cuestionario los Resultados: el 42% de las enfermeras refieren que el clima laboral es medianamente favorable, el 28% refieren que es desfavorable, el 16% refieren que es muy desfavorable. El clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital H.N. Almanzor Agüinada Asenjo.

Sánchez (2010) hizo la investigación titulada *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos – 2010. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto*. Se propuso determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud. La prueba de chi-cuadrado no muestra diferencia significativa debido a que la probabilidad de 0.1373 es mayor a 0.05; es decir, que no hay diferencia entre los niveles de satisfacción laboral percibidos por los trabajadores en cada uno de las microrredes. Al relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, Los resultados muestran que existe una relación directa con la prueba de Chi cuadrado siendo la probabilidad de 0.0277 menor a 0.05 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir que a mejor clima organizacional más alto el nivel de satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable 1: Clima laboral.

Según Sánchez (2010) “se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” (p. 18).

Un ambiente de trabajo atractivo y de apoyo puede describirse como un entorno que les permite desempeñarse eficazmente. El propósito de proporcionar ambientes saludables de trabajo es crear incentivos para los trabajadores y para retener la fuerza laboral de institución. En adición, los entornos de trabajo de apoyo proporcionan condiciones que permiten mayor eficiencia laboral, aprovechando al máximo sus conocimientos, aptitudes y competencias optimizando los recursos disponibles con el fin de proporcionar servicios de alta calidad. (Stallworth y Kleiner, 1996, p. 35).

Clases de clima laboral.

Martínez (2013) hace una descripción de las clases de clima, siendo los siguientes:

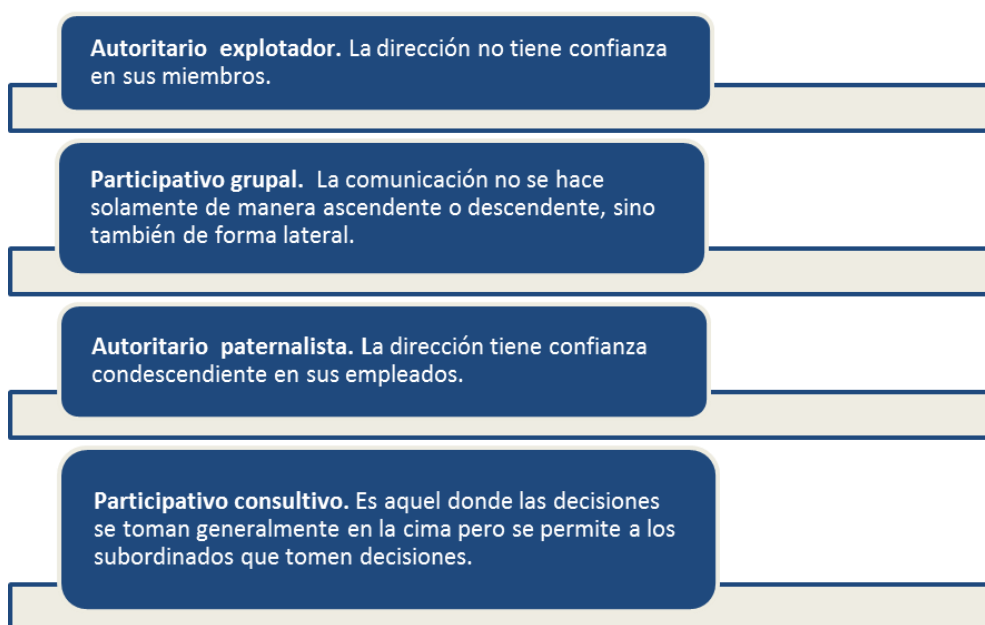


Figura 1. Clases de clima laboral. (Tomado de Martínez, 2013, pp. 74 – 75).

Teoría jerarquía de necesidades de Abraham Maslow

De acuerdo a esta teoría, se agrupan en las siguientes necesidades:

Necesidades fisiológicas (tendientes a garantizar la existencia del individuo y la especie: hambre, sed, sueño, sexo), necesidades de seguridad (protección contra amenazas o riesgos, reales o imaginarios), necesidades sociales (pertenencia a grupos en los cuales la persona puede dar y recibir afecto), necesidades de aprecio (estimación propia y de otros) y necesidades de autorrealización (desarrollo pleno de la personalidad) (Chiavenato, 2011, pp. 43-44).



Figura 2. Pirámide de necesidades de Abraham Maslow (Chiavenato, 2011, p. 44).

Teoría de la satisfacción según Mc Gregor (1960)

De acuerdo este autor, la base de la satisfacción está en las formas de pensamiento de los directivos. Este modo de pensamiento lo denominó X y Y. Los que tienen el primer tipo de pensamiento (X) consideran a sus trabajadores como bestias de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, por lo desarrollan un clima laboral autoritario, verticalista y represor. Por otro lado los directivos con el pensamiento (Y) se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar, pero propicia condiciones de desarrollo personal dentro de su organización, de tal manera de maximizar los esfuerzos de sus

trabajadores, sacando de ellos lo mejor que tienen. (Baltazar y Chirinos, 2014, p. 29).

Entonces, teniendo como marco estas dos teorías, la propuesta de investigación se apoya en las necesidades que tienen los seres humanos para conseguir su satisfacción fisiológica, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización, y las condiciones que reciben por parte del grupo directivo de las organizaciones, en base a las opciones de pensamiento proporcionados por McGregor. Por lo tanto si se asume estos dos corrientes de pensamiento, se podría encontrar diferencias marcadas en dos tendencias antagónicas de clima: Bueno y Malo, pudiendo tener una categoría media, producto de la mixtura de las dos primeras. Este enfoque teórico lo propuso Palma (2004) cuando construyó una escala de medición del Clima Laboral. No obstante, debe señalarse que esta autora se basó en otros teóricos para proponer sus dimensiones, sin embargo el amalgamamiento de los conceptos que se detallarán, hicieron que se citara a esta autora. A continuación las dimensiones.

Dimensiones del clima laboral.

Tomando como base a Palma (2004) se eligieron los factores que determinan el clima laboral de la siguiente manera:

Dimensión 1: Involucramiento laboral.

Palma (2004) afirmó que:

Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio. (p. 17).

Adicionalmente Frías (2001) sostuvo que:

El colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella. (Citado por Baltazar y Chirinos, 2014, p.17).

Dimensión 2: Comunicación.

Nuevamente, Palma (2004) indicó:

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás. (p. 18).

En ese contexto, Brunet (2011) refirió que:

El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección. (p.18).

Para Koontz y Weihrich (2013)

La comunicación es una dimensión independiente, aunque tiene relación estrecha con la dimensión de dirección propuesta anteriormente por Chiavenato, (2004) puesto que comparten conceptos comunes. No obstante, sea cual fuese las afinidades, lo cierto es que las organizaciones mantienen niveles de comunicación jerárquica entre los ejecutivos y los empleados a cargo. Comprendiendo elementos claves para comprender el flujo de las dinámicas sociales interiores de las organizaciones.

Al respecto, Koontz y Weihrich (2013) citan que:

La comunicación es la transferencia de información entre un emisor y un receptor, que se deba entender (...) dicho modelo se concentra no solo en el emisor, sino también en la transmisión y en la recepción del

mensaje (muchas veces presta atención al ruido – llamados también conflictos que se generan a partir de discursos diferentes entre los trabajadores y los directivos). Por tanto la comunicación facilita armonizar un clima laboral bueno (p. 337).

En resumidas cuentas, la comunicación es una de las dimensiones de la gestión; aunque trae ciertas ventajas y éstas están relacionados al hecho de enlazar los nexos de interrelación, por lo tanto, en esta conexión fluye la información necesaria entre los gerentes con sus respectivos empleados.

Dimensión 3: Reconocimiento.

De acuerdo a lo vertido por Shonk (1992) los programas de reconocimiento a los trabajadores consta de una “atención personal, manifestar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho” (p. 24). En esta perspectiva, Se tienen algunos teóricos como Stajkovic, (2001) quien afirma que premiar después de una conducta loable enaltece la repetición de esa conducta, es por ello actualmente se hace énfasis en reconocer, generalmente de manera pública a los trabajadores con la finalidad de promover no solamente la repetición de la conducta por parte de los reconocidos sino estimular a los que no lo fueron para imitar esas conductas para el beneficio de la entidad. El reconocimiento busca:



Figura 3. Características de lo que busca el reconocimiento (Stajkovic, 2001, p. 73).

Dimensión 4: Condiciones laborales.

A respecto, Palma (2004) mencionó “Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza” (p.8).

Baltazar y Chirinos (2014) indicaron:

Se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. (p. 18).

Constantemente, las actividades laborales cotidianas se ordenan de manera sistemática u ordenada, en base a los recursos disponibles y a lo planificado previamente dentro de la organización, sin embargo los criterios de organización podrían tener distintas connotaciones, en base a los plazos de cumplimiento de actividades o a las acciones subsecuentes. “En este sentido, la organización se entiende como un conjunto de estrategias de gestión administrativa, a fin de lograr las metas programadas en un plan operativo, o un proyecto a corto, a mediano y a largo plazo” (Chiavenato, 2009, p. 158), lo que definitivamente es una piedra angular en el proceso de distribución de labores y en el acondicionamiento de los elementos tangible a los trabajadores.

Variable 2: Estrés laboral.

Stavroula, Griffiths, & Cox (2004) define el estrés laboral como

Una reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones del mismo trabajo que desarrolla, estas exigencias y presiones no son inherentes a sus capacidades, lo cual pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés puede aparecer en diversas situaciones durante el trabajo, pero normalmente se agrava cuando el empleado

siente que no recibe el apoyo debido o cuando tiene un control limitado para hacer frente a las exigencias de su labor. (p. 61)

Teoría de las causas del estrés laboral.

Hay muchos factores de riesgo que se relaciona con el trabajo que podrían ser origen del estrés en un colectivo de trabajadores. A todos ellos se les denomina “Estresores” pues la combinación sinérgicas de todos ellos logra desencadenar el estrés en determinado momento. La respuesta del trabajador podría ser positiva o negativa, denominándose *Distrés* o *Eustrés* respectivamente (Más y Escribá, 1998) Entre ellos se tienen:

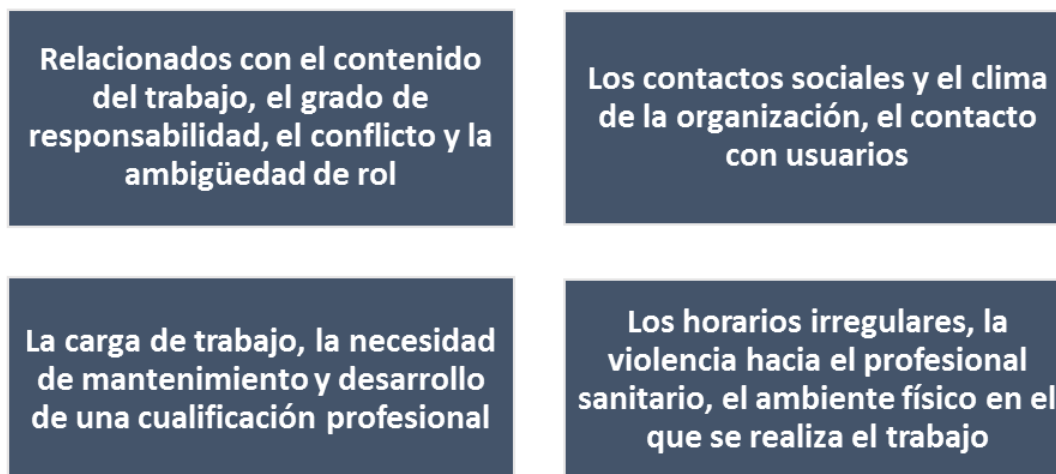


Figura 4. Factores de riesgo laboral que condicionan al estrés (Más y Escribá, 1998, p. 530)

Stavroula *et al.* (2004) señalan que mayormente en las entidades en donde se manifiestan cuadros de estrés entre los trabajadores, son el reflejo de una mala organización existente entre los puestos de trabajo y la forma de hacer el trabajo. Esto se agrava si es que dentro de la misma entidad no se ha logrado identificar las funciones de cada trabajador de manera precisa.

(...) El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controladas pueden tener su origen en las definiciones inadecuadas de trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador

no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva (p. 72).

Una de las formas en las que se puede disminuir la posibilidad de aparición del estrés es darle al colaborador en el trabajo el apoyo del grupo, encontrándose de esta manera menores posibilidades donde se vea afectado por el estrés, ya que tendrá el apoyo directo de un grupo de personas, el cual podrán salir adelante apoyándose, a lo cual se le llama trabajo en equipo.

(...) La mayoría de los causantes del estrés en el ambiente laboral se relacionan con el modo en que los individuos lo pueden sobrellevar, este tipo de factores son realmente alarmantes a la empresa, debiéndosele de dar una atención particular para evitar ser perjudicial y convertirse en peligros universales dándoles de esta forma la importancia debida para no pasar por alto las consecuencias que pueda traer (Stavroula *et al.*, 2004, p. 74).

Dimensiones.

Dimensión 1: Carga de trabajo (Ambiente físico).

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España - INSHT-, la carga de trabajo, se entiende como: “el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral” (2005, párr. 1). No obstante hay que tener en cuenta que las variables –físicas y mentales- a determinar son diferentes y su valoración se debe realizar de manera independiente.

Carga física

Se comprende como un trabajo básicamente corporal que involucra desgaste muscular. Se entiende como el conjunto de requerimientos a los que se ve sometido el individuo durante su jornada diaria de trabajo.

Estos esfuerzos físicos involucran la ejecución de mucho trabajo corporal; Si bien, se entiende que en todo trabajo se requiere de gasto de energía, en este tipo en especial, el requerimiento energético es alto, debido a la naturaleza misma del esfuerzo y actividad del profesional.

La carga mental

Es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que es sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo. Los mismos que son: Presión temporal de la tarea, Tiempo que se requiere para ejecutar la tarea, relacionado con el ritmo de trabajo. y Tiempo en que se debe mantener la atención

Figura 5. Tipos de cargas de trabajo. (Sebastián y del Hoyo, 2008, p. 3).

De acuerdo a los mismos autores, la carga mental también viene determinada por la cantidad de información que el empleado debe procesar por unidad de tiempo. Ello implica recibir una información, analizarla e interpretarla y dar la respuesta adecuada. Para que la carga mental no sea excesiva, la tarea debe diseñarse de tal manera que se asegure que la información se percibe claramente, se entiende y se interpreta de manera inequívoca y además se facilite la respuesta del trabajador. Es decir, debe realizarse un correcto diseño de las tareas, de los mandos y de las señales, así como de los códigos que se utilizan. A partir de los elementos de la carga de trabajo tanto cualitativos como cuantitativos se puede hablar de la sobrecarga laboral como aquella que está mediada por el aumento de alguno de los componentes que puede generar limitaciones en el quehacer del profesional.

Dimensión 2: Ambiente psicológico

Cuando se individualiza el estrés se relaciona de forma directa con la persona afectada, dicha afección se muestra de forma diferente, según sea la situación y según sea el individuo afectado. Este puede afectar directamente la salud de la persona, provocando desde un agotamiento mental hasta el deterioro de su salud por descuidos y malos hábitos, pudiendo desencadenar varios

problemas psicológicos a los cuales habría que prestarle atención inmediata. (Stavroula et al., 2004, p. 66).

El estrés afecta de forma diferente a cada individuo, puede dar comportamientos disfuncionales no habituales en el trabajo, e incluso contribuir a la mala salud física y mental del individuo. Sí la persona trabaja en un entorno donde el estrés es evidente es difícil encontrar un balance favorecedor a la vida cotidiana y laboral, ya que esta de una manera u otra afectara significativamente el entorno en donde él se desenvuelva.

Es importante mencionar que al momento de existir estrés este no solo afecta las relaciones externas sino también la física es entonces cuando las defensas bajan y la posibilidad de contraer enfermedades es mucho más alta. Entre los indicadores que señalan Más y Escribá (1998) se citan a Muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento, en base al cuestionario *The Nursing Stress Scale* en su adaptación al castellano.

Dimensión 3: Ambiente social.

Cuando el estrés es un factor que afecte a las personas de la entidad, esto llega a ser perjudicial para la misma, porque los individuos o entidades involucradas no podrán brindar los resultados esperados y, por ende, la productividad bajara significativamente y tendrá su repercusión en la estabilidad que ésta pueda tener en el mercado laboral. Se puede mencionar el antes y la anticipación del estrés, como afectantes significativos que pueden ser los creadores de esta situación. (Stavroula et al., 2004, p. 67).

En estos casos, cuando se trata de un ambiente social, es preciso conocer cuáles son los desencadenantes del estrés y, si se conocen sus fuentes, se podría trabajar sobre ellos o sobre las reacciones se anticipa a su presencia, de manera que cuando realmente se deba enfrentarlos, se pueda hacer de una manera sana, proporcionada y adecuada. También es posible trabajar en aquellos rasgos de la personalidad individual o colectiva que favorezcan el estrés, interviniendo de manera anticipada a una situación

considerada como estresante. En definitiva, se puede anticipar, trabajar en prevenir, en actuar antes de aparecer esas reacciones fisiológicas se pueden tildar de estresante en una situación concreta. Para ello es necesario que los directivos o líderes de la entidad se involucren en la implementación de un ambiente social que favorezcan las relaciones interpersonales y que refuercen las conductas sociales positivas. Más y Escribá (1998) señalan como indicadores de esta dimensión a los problemas con los superiores y problemas con otros miembros del equipo de trabajo.

1.3. Justificación.

Justificación teórica.

De acuerdo a lo señalado por Maslow y McGregor, el enfoque de este trabajo se justifica en la búsqueda de la ratificación teórica proporcionado por estos dos enfoques, concatenándolo a la teoría del estrés laboral sintetizada por Stavroula, Griffiths, & Cox (2004), en donde señala las actividades ligadas a la función del personal, al ambiente social y a los aspectos sociales podrían desencadenar problemas de estrés en los escenarios laborales, orientándola la búsqueda de la relación entre ambas variables con la finalidad de comprobar que un ambiente laboral no gerenciado podría incrementar los cuadros de estrés en los empleados. Por otro lado, la comprobación de estos preceptos teóricos no deja de lado el contexto de la entidad pública en donde se desenvolverá, por lo tanto, la realización de este trabajo contribuirá con una mayor dilucidación teórica en la gestión estatal de nuestro país.

Justificación práctica.

En la dirección general de medicamentos, insumos y drogas (DIGEMID) la cantidad de empleados se distribuye de acuerdo a las funciones establecidas en sus manuales de organización y funciones (MOF) por lo tanto, la variabilidad de la presión laboral se liga directamente con la actividad específica desarrollada y con la frecuencia del nexo que tenga el empleado con el usuario externo. Así, en la dirección de inspección y certificación, los profesionales químico farmacéuticos tienen mayor actividad externa a la entidad, haciendo

verificaciones en los establecimientos expendedores de medicamentos, y teniendo autoridad para sancionar de acuerdo a la normativa. Esta actividad origina problemas con los usuarios quienes ejercen presión mediática a estos servidores ocasionando no solamente dificultades psicológicas a ellos sino también corren el riesgo de sufrir atentados físicos, por lo que, determinar el nivel de estrés en estos profesionales no solamente es importante sino que es necesario para tomar acciones previsoras que mejoren los estados anímicos de estos profesionales.

Justificación metodológica.

Esta tesis pretende aportar un enfoque de trabajo para otras instituciones similares u otras áreas dentro de esta misma institución, pudiendo ser una guía consultiva referente para trabajos de investigación y de gestión tanto para instituciones públicas como privadas de nuestro país. Por esa razón, se hace importante analizar estas variables en esta oficina, donde la presión diaria de trabajo deja traslucir la manifestación de conductas y comportamientos que comprometen el clima laboral. Los resultados proveerán insumos para la implementación de planes y programas que mejoren el clima laboral institucional así como también reajusten el desenvolvimiento de los procesos organizacionales internos.

1.4. Problema.

Situación problemática.

La OMS (2005), en la declaración de los objetivos del milenio, resalta la importancia del clima laboral en las instituciones relacionadas con la prestación de servicios de salud, siendo gravitante no solo la fomentación del mismo sino la mantención de estas condiciones como una pilar fundamental en la consecución de las metas de salud para el futuro. En nuestro país, el MINSA (2011) proclamó la proyección de las metas institucionales, enmarcadas en las directrices de Perú rumbo al bicentenario, precisando la obligatoriedad de los

directivos para mantener esta atmósfera laboral saludable en las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Actualmente las instituciones de salud pública del país se encuentran sometidas a retos y cambios constantes que exigen un buen desenvolvimiento de todo el personal de salud, especialmente del personal administrativo, ya que el reto al 2021 (MINSA, 2011) es transitar a una institución de salud en la que todo el personal ofrezca atención de calidad y ello depende del clima laboral en el que se desenvuelva, porque a mejor clima organizacional tendrá mejor satisfacción laboral del personal administrativo.

Con relación al clima laboral Brunet (2011) indicó que “el clima laboral es un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan con sus empleados” (p.19); por lo que las características que se perciben del clima laboral de la dirección de inspección y certificación de la DIGEMID son evidenciadas en las posibilidades de desarrollo personal y en el involucramiento laboral, porque se observa que existen debilidades en el compromiso institucional, en el cumplimiento y desarrollo de la Organización; así como como también se ven limitaciones en la supervisión o evaluación del trabajo, dificultades en la comunicación y condiciones laborales, siendo necesario un diagnóstico base sobre el cual podría elaborarse otros instrumentos de gestión.

Por la problemática antes mencionada se pretende determinar la relación entre clima laboral y el estrés ligado al trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID en el año 2017.

Formulación del problema de investigación.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la carga laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

1.5. Hipótesis.**Hipótesis general**

Existe relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Hipótesis específicas.

Existe relación entre el clima laboral y la carga laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Existe relación entre el clima laboral y la ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Existe relación entre el clima laboral y la ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

1.6. Objetivos.

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Objetivos específicos.

Determinar la relación el clima laboral y la carga laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Determinar la relación entre el clima laboral y la ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Determinar la relación entre el clima laboral y la ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables.

Variable 1: Clima laboral.

Según Sánchez (2010) “se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” (p. 18).

Variable 2: Estrés laboral.

Stavroula, Griffiths, & Cox (2004) define el estrés laboral como

Una reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones del mismo trabajo que desarrolla, estas exigencias y presiones no son inherentes a sus capacidades, lo cual pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés puede aparecer en diversas situaciones durante el trabajo, pero normalmente se agrava cuando el empleado siente que no recibe el apoyo debido o cuando tiene un control limitado para hacer frente a las exigencias de su labor. (p. 61)

Tabla 1.

Tabla de operacionalización de la variable Clima laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel/Rango
D1: Involucramiento laboral	Interés Sentimiento de pertenencia Actitudes de identificación Compromiso con las labores que se realiza	1, 2, 3, 6, 15		D1: 5 - 11 = Malo 12 - 18 = Regular 19 - 25 = Bueno
D2: Comunicación	Fluidez de comunicación Información transmitida en los niveles de gestión Participación del personal Oportunidad de ser escuchado en los niveles de gestión Capacidad de escucha de los directivos	4, 5, 10, 12, 14, 24, 30	Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	D2 7 - 16 = Malo 17 - 25 = Regular 26 - 35 = Bueno D3 7 - 16 = Malo 17 - 25 = Regular 26 - 35 = Bueno
D3: Reconocimiento	Apreciación sobre el trabajo que se realiza Meritocracia Compensaciones y recompensas	7, 16, 17, 20, 22, 25, 27		D4 11 - 25 = Malo 26 - 40 = Regular 41 - 55 = Bueno
D4: Condiciones laborales	Elementos materiales o elementos tangibles Condiciones de provisión de servicios básicos Gestión administrativa para provisión de servicios a los trabajadores	8, 9, 11, 13, 18, 19, 21, 23, 26, 28, 29		General 30 - 69 = Malo 70 - 110 = Regular 111 - 150 = Bueno

Tabla 2.

Tabla de operacionalización de la variable estrés laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango/nivel
D1: Carga de trabajo (Ambiente físico).	Sobre carga laboral Condiciones laborales físicas Cantidad de tarea asignada Calidad de servicios básicos en el área de trabajo	13, 14, 20, 22, 23, 25, 27, 30, 33, 34	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Frecuentemente (4) Muy frecuentemente (5)	General Bajo (34 - 79) Medio (80 - 124) Alto (125 - 170) Dimensión 1 Bajo (10 - 23) Medio (24 - 36) Alto (37 - 50) Dimensión 2 Bajo (11 - 25) Medio (26 - 40) Alto (41 - 55) Dimensión 3 Bajo (13 - 30) Medio (30 - 47) Alto (48 - 65))
D2: Ambiente psicológico	"Muerte" y "sufrimiento" del trabajador Falta de apoyo Incertidumbre en el tratamiento laboral Presión por inestabilidad laboral	1, 2, 3, 4, 15, 16, 17, 18, 24, 28, 29,		
D3: Ambiente social	Problemas en las relaciones interpersonales Dificultades con lo superiores Dificultades personales	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 19, 21, 26, 31, 32,		

2.3. Metodología:

Se aplicó el método hipotético deductivo el mismo que permitió arribar a las conclusiones propuestas en el esquema metodológico de esta investigación. Este método permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en las hipótesis previamente planteada (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Yendo a la metodología específica, se hizo un acopio de información mediante encuestas, se elaboró una base de datos en Excel y luego se pasó al software SPSS para el contraste de hipótesis.

2.4. Tipo de Estudio

La investigación fue de tipo básico, pues no busca solucionar un problema de manera directa sino que solamente se orientó a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Es descriptivo porque solo describe la realidad observada. (Tamayo, 1995, p. 122). Tuvo enfoque cuantitativo.

2.5. Diseño de Investigación

El diseño fue no experimental, analítico, transversal, correlacional, porque no hubo manipulación de variables, observando naturalmente los fenómenos o hechos, es decir tal y como ocurren en su contexto real, social. Es transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. (Tamayo, 1995, p. 130).

2.6. Población y Muestra

2.6.1. Población:

Dado que el presente estudio se realizó en la dirección de inspección y certificación de la Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID), teniendo un total de 119 personas en total. Fue una población censal.

2.6.2. Muestra

Dada las características del estudio, la muestra tomada fue la totalidad de la población consignada. No habiendo una muestra definida ni un muestreo a realizar.

2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.7.1. Técnicas de recolección de Datos

La técnica de recolección de datos, la misma que, de acuerdo a Hernández *et al* (2010) es una técnica masiva que facilita la toma de datos de una gran cantidad de sujetos de análisis. (p. 154)

2.7.2. Instrumentos de toma de datos:

Ficha técnica del instrumento para la variable Clima Laboral

Instrumento : Inventario de Clima Laboral (ICM - SIMAPRO)

Autor : OIT (2008), Adaptado para este estudio

Ítems : 30

Opciones de respuestas: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre.

Dimensiones: D1: Involucramiento laboral; D2: Comunicación; D3: Reconocimiento; D4: Condiciones laborales

Aplicación : Dirección de inspección y certificación de la Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID).

Modalidad : Encuesta

Tiempo : 10 a 15 minutos por persona

Confiabilidad: Alfa de cronbach (0,959). Nivel bueno de confiabilidad.

Tabla 3.

Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el Clima Laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,959	30

Ficha técnica del instrumento para la variable Estrés

Instrumento: Inventario de Estrés (*Nursing Stress Scale*)

Autor : Más y Escrivá (1998), Adaptado para este estudio

Ítems : 34

Opciones de respuestas: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Frecuentemente; 5 = Muy frecuentemente.

Dimensiones: D1: Carga de trabajo (Ambiente físico); D2: Ambiente psicológico; D3: Ambiente social

Aplicación : Dirección de inspección y certificación de la Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID).

Modalidad : Encuesta.

Tiempo : 10 a 15 minutos por persona

Confiabilidad: Alfa de cronbach (0,926). Nivel muy bueno de confiabilidad.

Tabla 4.

Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el estrés laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,926	34

2.8. Método de análisis de datos.

Se hará uso de la estadística descriptiva para los datos organizados. Se los presentó en tablas y figuras descriptivas. Dado que el análisis corresponde a una medición de influencia, la prueba elegida fue la Rho Spearman, debido a que se busca encontrar la relación entre las variables ordinales. El nivel de significación fue de 0,05 (α).

III. Resultados.

3.1. Descripción de los resultados.

Clima laboral

Tabla 5.

Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Clima laboral	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	4,2	4,2
Regular	82	68,9	73,1
Bueno	32	26,9	100,0
Total	119	100,0	

Se evidenció que mayoritariamente un 68,9% de los 119 encuestados clasificaron el clima laboral como Regular. La tendencia fue hacia la categoría Bueno con un 26,9%. Solamente un 4,2% lo clasificó con Malo, como es notorio en la siguiente figura.

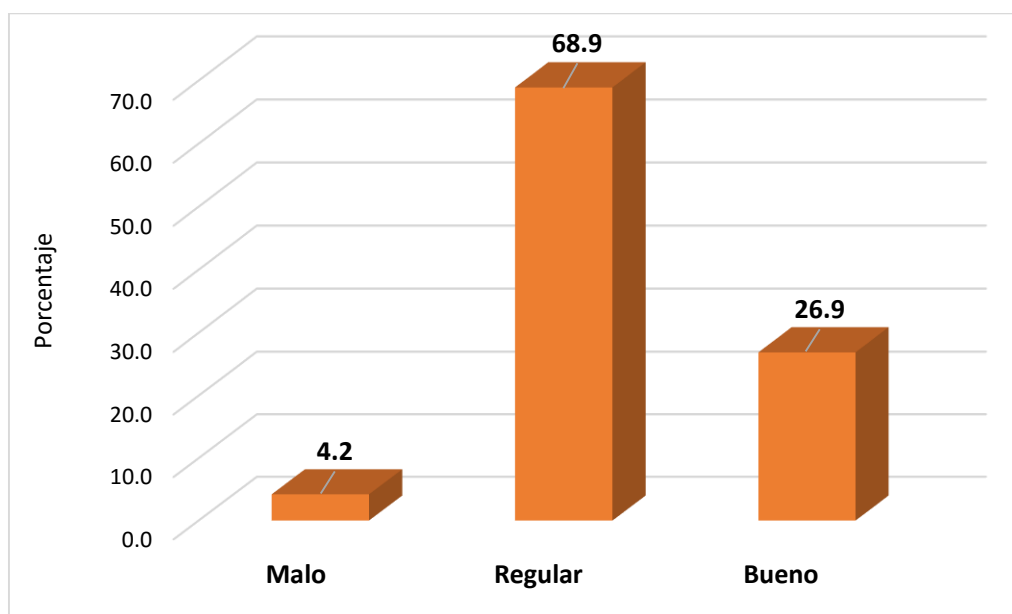


Figura 6. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 6.

Frecuencias de categorías de las dimensiones del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Dimensiones del Clima laboral	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	n	%	n	%
D1: Involucramiento laboral	5	4,2	12	10,1	102	85,7
D2: Comunicación	11	9,2	76	63,9	32	26,9
D3: Reconocimiento	53	44,5	54	45,4	12	10,1
D4: Condiciones laborales	5	4,2	76	63,9	38	31,9

Se observó que los profesionales encuestados indicaron tener un buen nivel de involucramiento laboral (85,7%), mientras que en la dimensión Comunicación y condiciones laborales predominó la categoría Regular con 63,9% pero con clara tendencia hacia Bueno. Solamente en la dimensión Reconocimiento, los profesionales señalaron que el nivel es Regular con un 45,4% teniendo una clara tendencia hacia Malo con un 44,5%, siendo la única dimensión con este porcentaje en esta última categoría, como se aprecia a continuación:

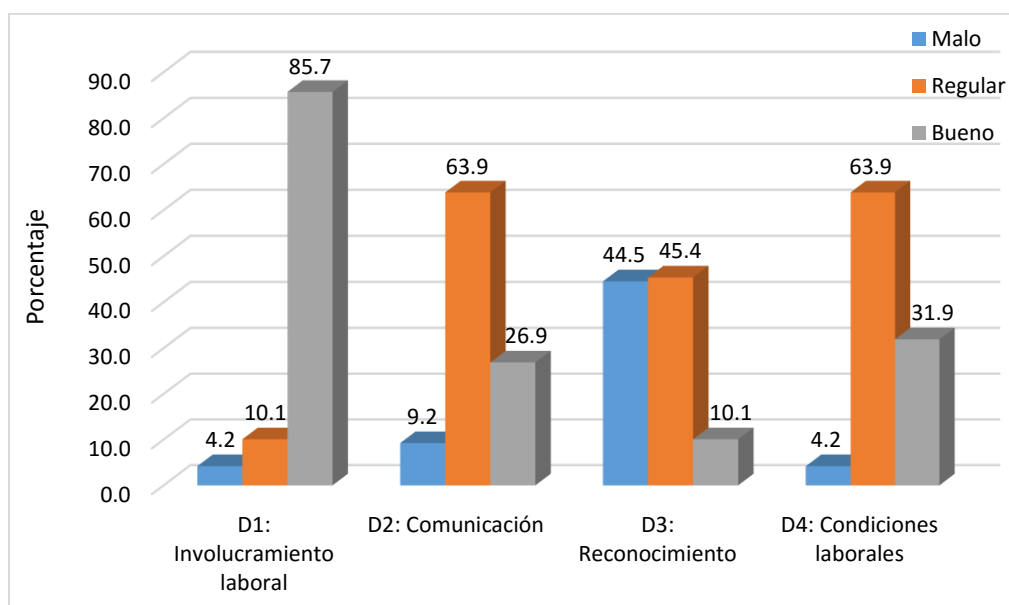


Figura 7. Distribución de frecuencias de categorías de las dimensiones del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Por otro lado, también se caracterizó a esta población teniendo en cuenta las variables sociodemográficas, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 7.

Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por tiempo de servicio en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Tiempo en la institución (años)	Clima laboral					
	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	n	%	n	%
1 - 5	5	4,2	38	31,9	14	11,8
6 - 10	0	0,0	27	22,7	0	0,0
11 - 20	0	0,0	17	14,3	18	15,1

Se vio que los profesionales que están de 1 a 5 años laborando en esta dirección percibieron mayoritariamente al clima laboral como regular (31,9%) con clara tendencia hacia Bueno (11,8%). Los que están de 6 a 10 años indicaron que el Clima laboral es Regular con un 22,7%. Y los que tienen de 11 a 20 años laborando señalaron mayoritariamente que el Clima es Bueno en un 15,1%, como se aprecia en la siguiente figura.

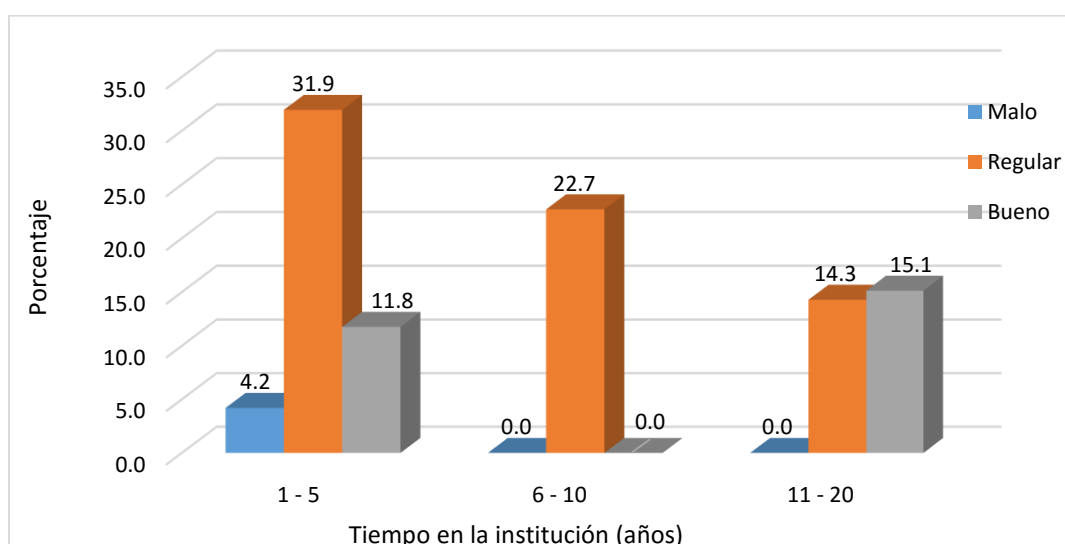


Figura 8. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por tiempo de servicio en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Tabla 8.

Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por rango etario, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Edad (años)	Clima laboral					
	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	n	%	n	%
30 - 40	5	4,2	27	22,7	7	5,9
41 - 50	0	0,0	43	36,1	7	5,9
51 a más	0	0,0	12	10,1	18	15,1

Se observó que los profesionales comprendidos entre los 30 a 40 años señalaron mayoritariamente que el clima es Regular en un 22,7%; los comprendidos entre los 41 a 50 años tuvieron este mismo comportamiento porcentual. Los que tuvieron de 51 años a más señalaron mayoritariamente que el clima laboral en esta dirección es Bueno en un 15,1%, como se aprecia a continuación.

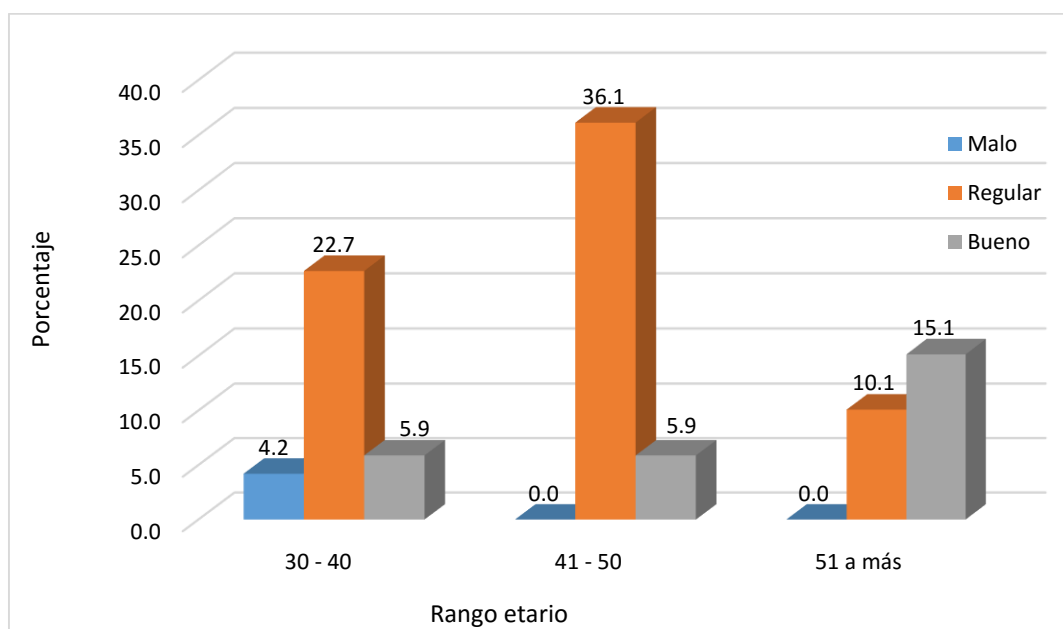


Figura 9. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por rango etario, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Tabla 9.

Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por sexo, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Sexo	Clima laboral					
	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	n	%	n	%
Femenino	5	4,2	48	40,3	20	16,8
Masculino	0	0,0	34	28,6	12	10,1

Se observó que en ambos sexos la categoría predominante fue Regular con 40,3% y 28,6% para las mujeres y varones respectivamente. En ambos casos la tendencia fue hacia Bueno con 16,8% y 10,1% para mujeres y varones respectivamente. Como se aprecia a continuación en la figura:

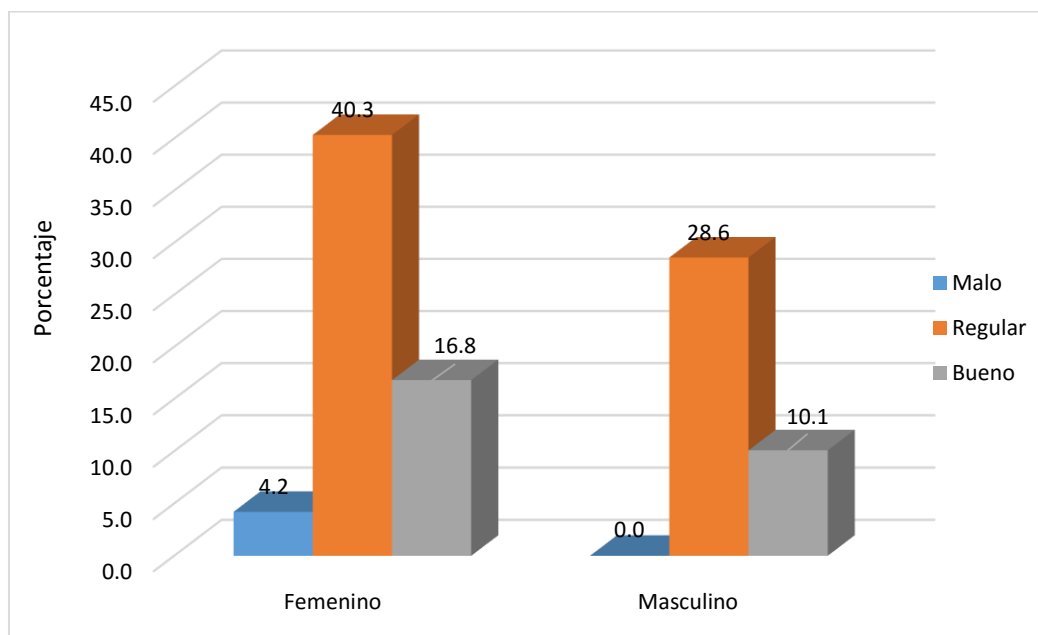


Figura 10. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por sexo, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Tabla 10.

Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Condición Laboral	Clima laboral					
	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	n	%	n	%
Nombrado	0	0,0	39	32,8	25	21,0
Contratado	5	4,2	43	36,1	7	5,9

Se vio que en ambos casos la tendencia central, en la categoría Regular, fue predominante con 32,8 y 36,1% para nombrados y contratados respectivamente. Aunque en ambos grupos la tendencia fue hacia Bueno, aunque en los contratados hubo un 4,2% del total que lo señaló como Malo. Como también se aprecia a continuación:

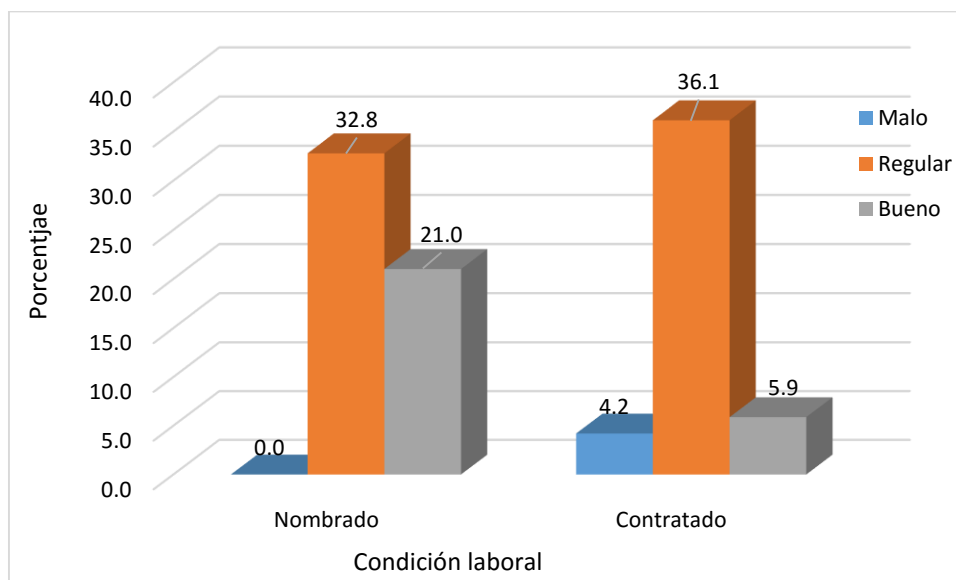


Figura 11. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Estrés laboral

Tabla 11.

Frecuencias de categorías del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	43	36,1	36,1
Medio	71	59,7	95,8
Alto	5	4,2	100,0
Total	119	100,0	

Se evidenció que mayoritariamente un 59,7% de los 119 encuestados se clasificaron con un nivel de estrés laboral medio. La tendencia fue hacia el nivel bajo con un 36,1%. Solamente un 4,2% se clasificó como Alto, como es notorio en la siguiente figura.

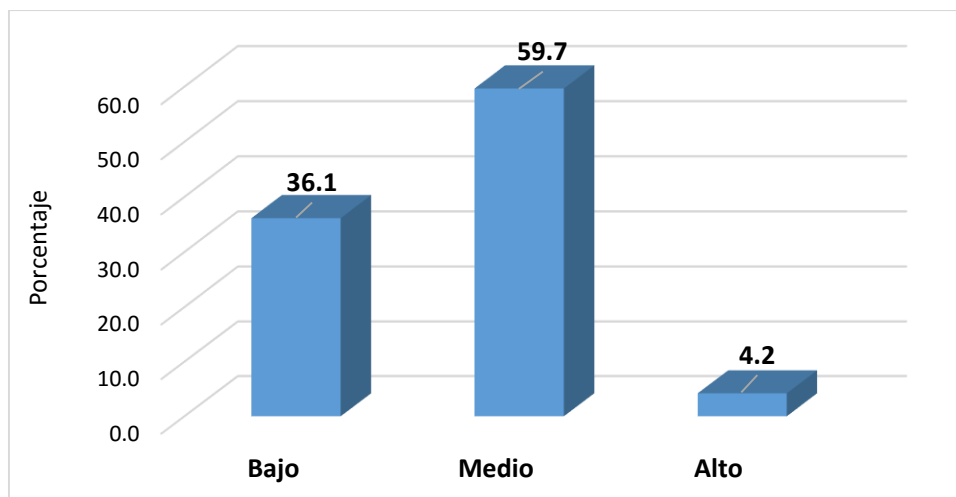


Figura 12. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 12.

Frecuencias de categorías de las dimensiones del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Dimensiones del Estrés laboral	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
D1: Carga de trabajo	29	24,4	85	71,4	5	4,2
D2: Ambiente Psicológico	38	31,9	76	63,9	5	4,2
D3: Ambiente social	61	51,3	58	48,7	0	0,0

Se observa que en las tres dimensiones la categoría predominante de clasificación del personal encuestado estuvo en Medio con tendencia hacia abajo. La dimensión 1: Carga de trabajo y dimensión 2: Ambiente Psicológico con un 4,2% respectivamente, se ubicó como Alto nivel de estrés laboral, como también se aprecia a continuación en la figura.

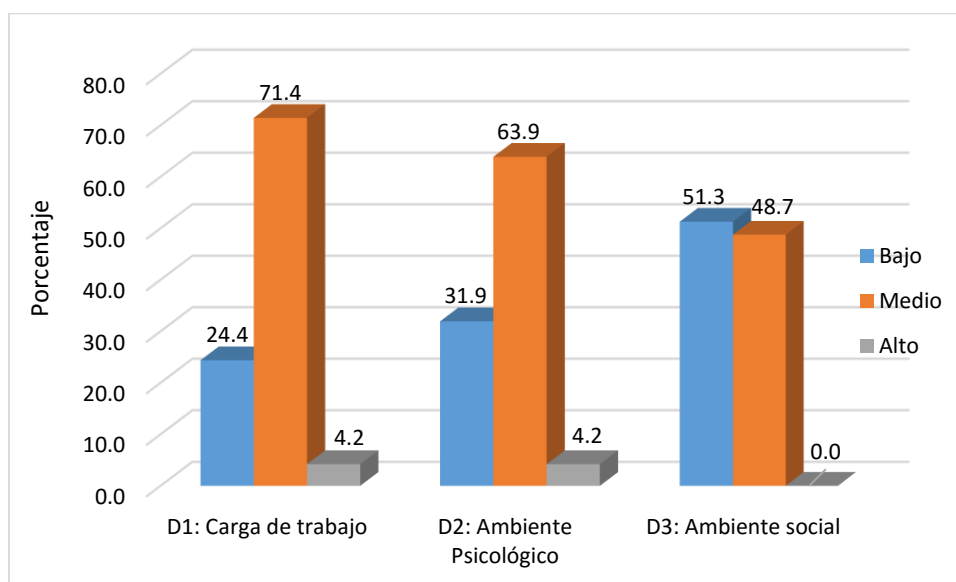


Figura 13. Distribución de frecuencias de categorías de las dimensiones del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

También se caracterizó a esta población teniendo en cuenta las variables sociodemográficas, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 13.

Frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por tiempo de servicio en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Tiempo en la institución (años)	Estrés laboral					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
1 - 5	21	17,6	31	26,1	5	4,2
6 - 10	10	8,4	17	14,3	0	0,0
11 - 20	12	10,1	23	19,3	0	0,0

Se vio que los profesionales que están de 1 a 5 años laborando en esta dirección se ubicaron mayoritariamente en un nivel medio (26,1%) con clara tendencia hacia Bajo (17,6%), solamente este grupo hubo un 4,2% de profesionales clasificados en el nivel Alto. Los que están de 6 a 10 años se clasificaron en un nivel medio de estrés laboral con un 14,3%. Y los que tienen de 11 a 20 años laborando se ubicaron en un nivel Medio en un 19,3%, como se aprecia en la siguiente figura.

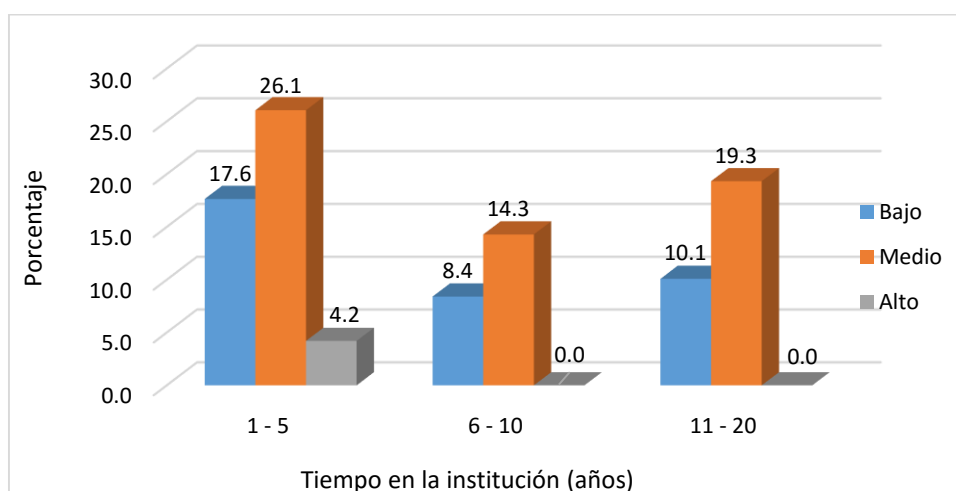


Figura 14. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por tiempo de servicio en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Tabla 14.

Frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por rango etario, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Edad (años)	Estrés laboral					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
30 - 40	5	4,2	29	24,4	5	4,2
41 - 50	26	21,8	24	20,2	0	0,0
51 a más	12	10,1	18	15,1	0	0,0

Se observó que los profesionales comprendidos entre los 30 a 40 años se ubicaron mayoritariamente en un nivel medio de estrés con un 24,4%; los comprendidos entre los 41 a 50 años se ubicaron mayormente en un nivel bajo de estrés laboral con un 21,8%. Los que tuvieron de 51 años a más se ubicaron en un nivel Medio con un 15,1%, como se aprecia a continuación.

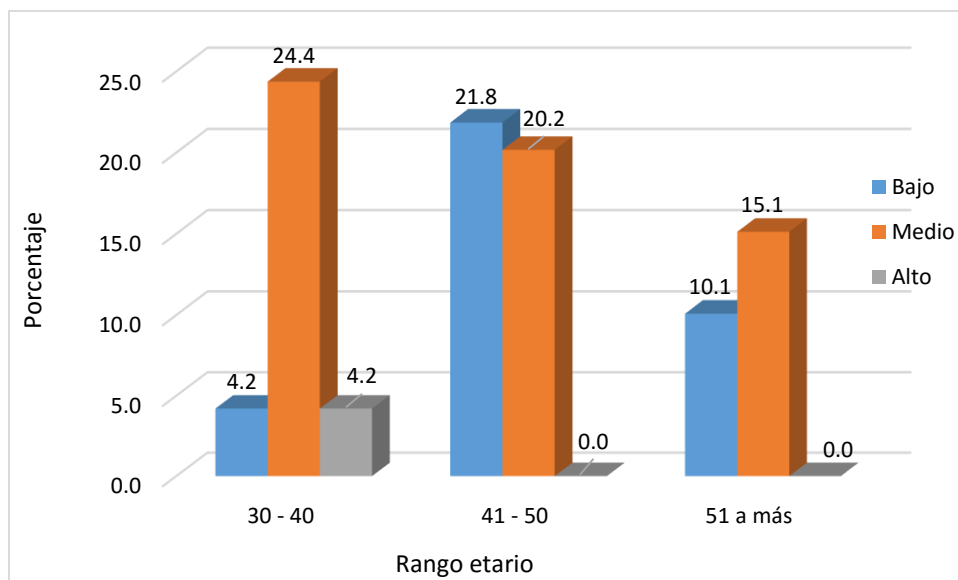


Figura 15. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por rango etario, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Tabla 15.

Frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por sexo, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Sexo	Estrés laboral					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Femenino	37	31,1	36	30,3	0	0,0
Masculino	6	5,0	35	29,4	5	4,2

Se observó que en las mujeres la categoría predominante fue Bajo con 31,1% y los varones fue Medio con un 29,4%. Solamente en este grupo se observó un pequeño porcentaje (4,2%) de personas con nivel Alto de estrés laboral. Como se aprecia a continuación en la figura:

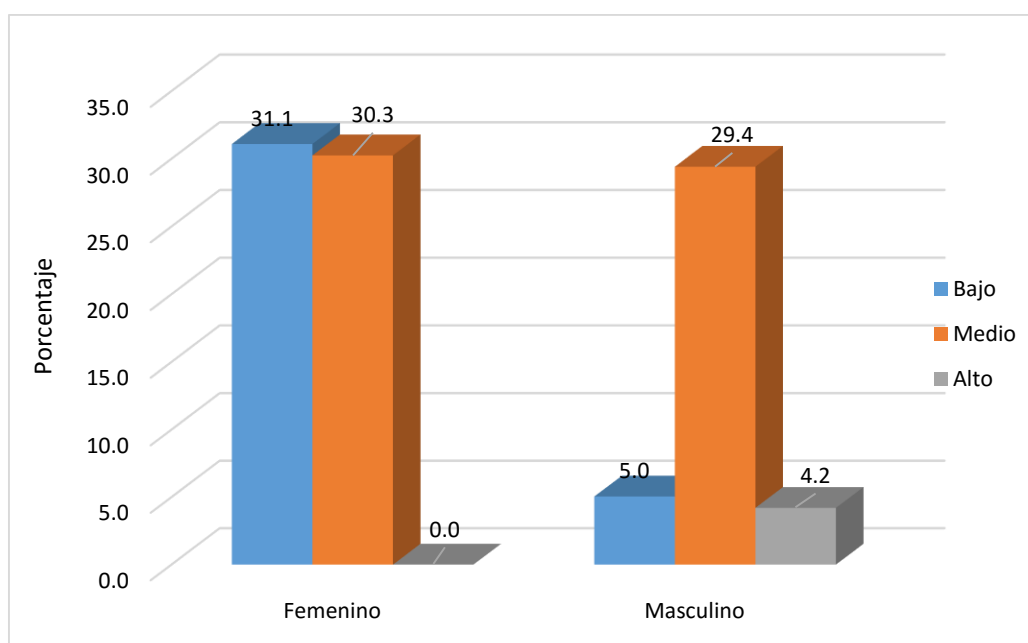


Figura 16. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibido por los profesionales químico farmacéutico por sexo, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Tabla 16.

Frecuencias de categorías del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Condición Laboral	Estrés laboral					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Nombrado	29	24,4	35	29,4	0	0,0
Contratado	14	11,8	36	30,3	5	4,2

Se vio que en ambos casos la tendencia central, en la categoría Medio, fue predominante con 29,4 y 30,3% para nombrados y contratados respectivamente. Aunque en ambos grupos la tendencia fue hacia Bajo, aunque en los contratados hubo un 4,2% del total que lo señaló como Alto. Como también se aprecia a continuación:

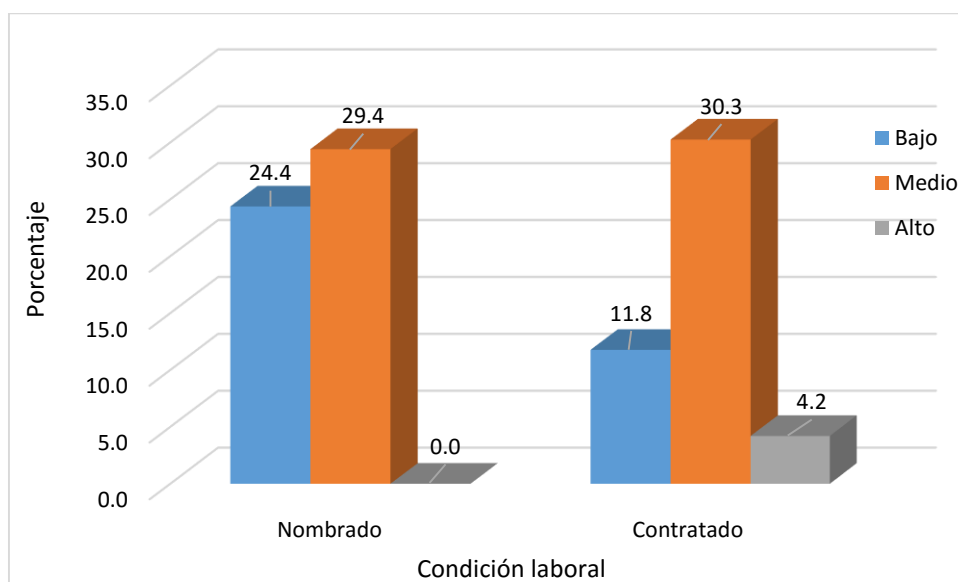


Figura 17. Distribución de frecuencias de categorías del estrés laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

3.2. Contraste de hipótesis.

3.2.1. Relación entre el clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

H₁: Existe relación entre el clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe relación entre el clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 17.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

			Clima laboral	D1: Carga de trabajo
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,183*
		Sig. (bilateral)		,047
		N	119	119
	D1: Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	-,183*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	
		N	119	119

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,047 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = -0,183$), se concluye que la relación fue baja e inversa.

3.2.2. Relación entre el clima laboral y la dimensión ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

H₁: Existe relación entre el clima laboral y la dimensión ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe relación entre el clima laboral y la dimensión ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 18.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable clima laboral y la dimensión ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

			D2: Ambiente Psicológico	Clima laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,264**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	
		N	119	119
	D2: Ambiente Psicológico	Coeficiente de correlación	1,000	,264**
		Sig. (bilateral)		,004
		N	119	119

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,004 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el clima laboral y el ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = 0,264$), se concluye que la relación fue baja y directa.

3.2.3. Relación entre el clima laboral y la dimensión ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

H₁: Existe relación entre el clima laboral y la dimensión ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe relación entre el clima laboral y la dimensión ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 19.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable clima laboral y la dimensión ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

		D3: Ambiente social	Clima laboral	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	119	119
	D3: Ambiente social	Coeficiente de correlación	1,000	,364**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	119	119

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el clima laboral y el ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = 0,364$), se concluye que la relación fue baja y directa.

3.2.4. Relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

H₁: Existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 20.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

		Estrés laboral	Clima laboral	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,624**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	119	
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,624**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	119	119

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = -0,624$), se concluye que la relación fue moderada e inversa.

IV. Discusión.

En el contraste de la primera hipótesis se comprobó que existe relación entre el clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja e inversa ($r = -0,183$), interpretándose como a mayor carga laboral menor clima laboral, siendo coherente con la teoría de la satisfacción de McGregor (1960), ya que estos postulados afirman que mientras mayor sea la carga laboral asignados a los trabajadores, menores serán las relaciones interpersonales que se entablen entre los trabajadores, condición base para un buen clima laboral. No obstante debe señalarse también que esta condición aplica perfectamente para este grupo de profesionales que tienen una labor mayormente extramural y no se ubican en un solo lugar sino en un espacio geográfico grande. Situación que confirma la consistencia de este resultado. Por otro lado, en base a la evidencia científica se tuvo que García (2010) ratifica la condición de deterioro de las relaciones interpersonales y del desempeño laboral por una sobre carga laboral, del mismo modo como lo aseveró Vega (2012) en sus niveles de satisfacción disminuidos por recargas laborales.

Asimismo, en la demostración de la hipótesis específica 2, se demostró que existe relación entre el clima laboral y el ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja y directa ($r = 0,264$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente psicológico para el profesional. Siendo congruente con los tratadistas reportados en la fundamentación teórica de esta tesis, por lo que en base a lo preceptuado por Maslow (Citado por Chiavenato, 2001, p. 43) y por McGregor (1960) el acondicionamiento de un ambiente psicológico bueno se colige de manera directa con un clima laboral saludable. Ahora, teniendo en cuenta los antecedentes Torres (2012), enfatizó que la tranquilidad psicológica del trabajador es imprescindible para mantener un buen clima laboral en los escenarios de trabajo, como también lo ratifican Gonzáles, Parada y Guzmán (2013) en su descripción de la prevalencia del estrés en empleados farmacéuticos, sin embargo sería importante profundizar esta dimensión en futuros trabajos de investigación.

En el tercer contraste específico, se demostró también que existe relación entre el clima laboral y el ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja y directa ($r = 0,364$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente social para el profesional. Este resultado es interesante ya que si bien es significativa la relación, ésta es baja, dejando traslucir la probabilidad de intervención de otras variables no analizadas en esta investigación, quedan un pórtico de oportunidad para el desarrollo de nuevas pesquisas en este mismo rubro, en escenarios laborales parecidos o en otros. Al respecto, el teórico Maslow (por Chiavenato, 2001, p. 44) indicó que los factores sociales son tan diversos que tienen diferente nivel de incidencia en las personas y la manifestación de sus cuadros de estrés, como también lo señala Stavroula, Griffiths, & Cox (2004). En esa perspectiva, Sierra (2015) fue muy agudo en señalar la relevancia del equilibrio de los factores sociales para la manutención de un clima laboral saludable adicionado a lo hallado por Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) quien determinó una relación directa similar a la determinada en esta tesis.

Finalmente, en la demostración de la hipótesis general se evidenció que existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue moderada e inversa ($r = -0,624$), interpretándose como a mayor clima laboral menor estrés laboral para el profesional. Lo interesante de este resultado general es que el nivel de relación que se obtuvo fue moderado, por lo que se afirman los postulados teóricos de los especialistas consultados para la fundamentación de esta tesis. Por lo que en este escenario laboral se cumple con la relación propuesta y es coincidente con lo determinado por Obreque (2015) y por Juárez (2012) en lo que respecta al comportamiento de las variables de manera independiente. Yendo a los resultados de correlación obtenidos en esta investigación, es notorio que la relación es consistente con la realidad observada, siendo refrendada por los hallazgos de Vizcarra, Llaja, Limo y Tavalera (2015) quienes encontraron algo similar en un hospital público de Lima.

V. Conclusiones.

- Primera:** Existe relación entre el clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja e inversa ($r = -0,183$), interpretándose como a mayor carga laboral menor clima laboral.
- Segunda:** Existe relación entre el clima laboral y el ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja y directa ($r = 0,264$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente psicológico para el profesional.
- Tercera:** Existe relación entre el clima laboral y el ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja y directa ($r = 0,364$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente social para el profesional.
- Cuarta:** Existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue moderada e inversa ($r = -0,624$), interpretándose como a mayor clima laboral menor estrés laboral para el profesional.

VI. Recomendaciones.

- Primera:** A los directores y jefes de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID se recomienda que implementen un programa estratégico para revertir los resultados de estrés obtenidos, los mismos que si bien están con tendencia hacia un nivel bajo, hay un importante grupo en el nivel medio, el mismo que tiene probabilidad de subir de nivel, pudiendo transformarse en un problema de salud en la institución.
- Segunda:** A los profesionales de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID se recomienda que se organicen y busquen espacios donde compartan y confraternicen entre sí, con la finalidad de mejorar los resultados revelados sobre el clima laboral en esta dirección.
- Tercera:** A los directivos de la DIGEMID se recomienda establecer alianzas estratégicas con organizaciones académicas con la finalidad de favorecer la realización de trabajos de investigación con la finalidad de dilucidar mejor las variables básicas de gestión de los trabajadores.
- Cuarta:** A los investigadores en salud se recomienda dilucidar mucho más la dimensión ambiente psicológico, pudiendo abordar temas como inteligencia emocional u otra parecida, lo que permitiría aproximar mucho más el comportamiento de esta variable en este grupo humano de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID.

VII. Bibliografía.

- Arias, E. (2010). *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa*. Venezuela: Universidad del Oriente. Anzoátegui.
- Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2sncap5>
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en la Organizaciones*. Trillas: México.
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: UNMSM.
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill – Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ma ed.). México D.F.: McGraw-Hill-Interamericana.
- Del Rio, M. (2013) .Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev. Méd panacea*, 3(1): 11-14.
- García, G. B. (2010). *Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca*. (Tesis de postgrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/564>
- González, B. I., Parada, V. y Guzmán, W. A. (2013). *Prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de la farmacia Brasil, ubicada en Av. Cacahuatique 40 Bis, colonia Chaparrastique de la ciudad de San Miguel, durante el año 2013*. (Tesis de postgrado). Universidad de El Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/5462/>

- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1996) *Work and Nature of Man*. Cleveland, Ohio: The World Publishing Co.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2005). *Carga de trabajo y estrés*. España: INSHT.
- Juárez, S. (2012) .Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev. Med Inst Mex Seguro Soc*; 50 (3): 307- 314.
- Koontz y Weihrich (2013) *Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación*. México: McGraw-Hill. D.F.
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O. y Nieves, C. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister* (26): 5 – 15.
- Más, R. y Escribá, V. (1998). La versión castellana de la escala «*The Nursing Stress Scale*». Proceso de adaptación transcultural. *Rev Esp Salud Pública*, 72: 529-538
- MINSA (2009). *Plan bicentenario. Perú hacia el 2021*. Lima, Perú: Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Recuperado de <http://bit.ly/1PFnEbV>
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es Salud*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. (Tesis de postgrado). Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT (2008). *Encuesta de clima Laboral SIMAPRO*. Recuperado de <http://bit.ly/2qzFjNz>

- Organización Mundial de la Salud -OMS (2005). *La salud y los Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Buenos aires: Catalogación por la biblioteca de la OMS. Recuperado de <http://bit.ly/2rpdH10>
- Palma, S. (2004). *Manual Escala Clima Laboral CL - SPC*. Lima: Cartolan E.I.R.L.
- Palma, S. (2006). *Percepción del Clima Laboral según el Grupo Ocupacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Ricardo Palma facultad de psicología.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana
- Sánchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos – 2010*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de: <http://goo.gl/EP3G8Q>
- Santa, J. y Sampedro, B. (2012). *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud - Policlínico Docente Isidro de Armas*. (Tesis de pregrado) Universidad de la Habana, Cuba.
- Sierra, M. (2015) *El Clima Laboral en los/as colaboradores del área administrativa del hospital nacional de Coban, Guatemala*. (Tesis de postgrado). Universidad de Guatemala.
- Stallworth, J. y Kleiner, B. (1996). Recent developments in office design. *Journal of Facilities*, 14 (1/2); 34 – 42.
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham: Universidad de Nottingham.
- Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES

- Torres, Y. (2012). *Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 Fray Bartolomé de Las Casas*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Vega, J. (2012). *Evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los departamentos de Odontología de la Región Huetar Norte en el I semestre de 2011*. (Tesis de maestría). Instituto Centroamericano en Gerencia de la salud.
- Vera, M. y Zamudio, A. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Artículo original: Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 11(2):45 - 52*.
- Vizcarra, M. A., Llaja, V., Limo, C. y Tavalera, J. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal *asistencial* de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos, 15(2); 111-126*. Recuperado de <http://bit.ly/2s8l7SX>

Apéndices.

Apéndice 1. Tabla de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable: Clima laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles y rangos
Problema general ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis general Existe relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	D1: Involucramiento laboral	Interés Sentimiento de pertenencia Actitudes de identificación Compromiso con las labores que se realiza		D1: 5 - 11 = Malo 12 - 18 = Regular 19 - 25 = Bueno
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				D2 7 - 16 = Malo 17 - 25 = Regular 26 - 35 = Bueno
Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la carga laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo específico 1. Determinar la relación el clima laboral y la carga laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis específica 1. Existe relación entre el clima laboral y la carga laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	D2: Comunicación	Fluidez de comunicación Información transmitida en los niveles de gestión Participación del personal Oportunidad de ser escuchado en los niveles de gestión Capacidad de escucha de los directivos	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	D3 7 - 16 = Malo 17 - 25 = Regular 26 - 35 = Bueno
Problema específico 2. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo específico 2. Determinar la relación entre el clima laboral y la ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis específica 2. Existe relación entre el clima laboral y la ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	D3: Reconocimiento	Apreciación sobre el trabajo que se realiza Meritocracia Compensaciones y recompensas		D4 11 - 25 = Malo 26 - 40 = Regular 41 - 55 = Bueno
Problema específico 3. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo específico 3. Determinar la relación entre el clima laboral y la ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis específica 3. Existe relación entre el clima laboral y la ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017..	D4: Condiciones laborales	Elementos materiales o elementos tangibles Condiciones de provisión de servicios básicos Gestión administrativa para provisión de servicios a los trabajadores		General 30 - 69 = Malo 70 - 110 = Regular 111 - 150 = Bueno
Variable: Estrés laboral						
			DIMENSIONES	INDICADORES	Escala	Niveles o rangos
Población y muestra: 119 profesionales de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID			D1: Carga de trabajo (Ambiente físico).	Sobre carga laboral Condiciones laborales físicas Cantidad de tarea asignada Calidad de servicios básicos en el área de trabajo	Nunca (1)	General Bajo (34 - 79) Medio (80 - 124) Alto (125 - 170)
Metodo: Hipotético - deductivo Tipo: Básica - descriptiva			D2: Ambiente psicológico	"Muerte" y "sufrimiento" del trabajador Falta de apoyo Incertidumbre en el tratamiento laboral Presión por inestabilidad laboral	Casi nunca (2) A veces (3) Frecuentemente (4)	Dimensión 1 Bajo (10 - 23) Medio (24 - 36) Alto (37 - 50)
Diseño: No Experimental			D3: Ambiente social	Problemas en las relaciones interpersonales Dificultades con lo superiores Dificultades personales	Muy frecuentemente (5)	Dimensión 2 Bajo (11 - 25) Medio (26 - 40) Alto (41 - 55)
						Dimensión 3 Bajo (13 - 30) Medio (30 - 47) Alto (48 - 65))
Instrumentos de toma de datos						
Análisis de datos						
Estadística descriptiva; Prueba de rho Spearman (0,05)						

Apéndice 2: Instrumentos de toma de datos.



Encuesta de Clima Laboral

Indicaciones:

Leer detenidamente los ítems y responder con la mayor sinceridad posible. Los resultados de sus cuestionarios servirán como oportunidad de mejora continua para la Dirección de Inspección y Certificación.

Solamente debe consignar una respuesta por ítem (pregunta).

Evitar hacer manchones/borrones en sus respuestas.

Att. Carlos Zapata Valdivieso

Datos Generales

Tiempo en la Institución:

Edad:

Sexo: F M

Condición Laboral:

Nombrada:

Contratada:

Nº	Ítems	Siempre	Muchas veces	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Me siento orgulloso de trabajar en esta Dirección					
2	Mi puesto de trabajo es interesante y desafiante					
3	Aprendo todos los días mejores formas de hacer mi trabajo					
4	Puedo comunicar mis necesidades a las personas indicadas					
5	Puedo influir en las decisiones que se toman en mi área					
6	Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda					
7	Me siento reconocido en el trabajo					
8	Me satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios)					
9	Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal					
10	Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes					
11	Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo					
12	Recibo de buen modo retroalimentación útil de mi jefe sobre mi desempeño					
13	Se estimula el trabajo en equipo y se capacita al equipo					
14	Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la Dirección					
15	Mi grupo de trabajo propone soluciones a problemas y las lleva a cabo					
16	Para los Jefes y Directivos antes del cumplimiento de las metas de producción está la integridad del					

	trabajador					
17	Hay reconocimiento a mi grupo de trabajo al superar las metas esperadas					
18	Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación					
19	Las tareas en mi área de trabajo las puede realizar indistintamente un hombre o una mujer					
20	A mi jefe le interesa mucho lo que pensamos					
21	Las reglas y los sistemas de la Dirección se adaptan fácilmente a los cambios requeridos					
22	En la Dirección hay un ambiente abierto a la creatividad de los trabajadores					
23	Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje -capacitación del personal					
24	Los valores objetivos y metas de la Dirección son bien comunicados					
25	La Dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora					
26	La Dirección se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras					
27	Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas					
28	La Dirección contrata personal con potencialidades diferentes					
29	En la Dirección se contrata personal sin distinción de género (hombres - mujeres)					
30	La Dirección es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal.					

Encuesta de medición del Estrés Laboral

Indicaciones:

Indique, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su trabajo.

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Frecuente-mente	Muy frecuente-mente
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas					
2	Recibir críticas de sus jefes					
3	Realizar su trabajo con resultados desfavorables para los usuarios					
4	Sentirse impotente de que los usuarios no mejoren en el cumplimiento de la normativa					
5	Tener problemas con sus Jefes					
6	Escuchar o hablar con usuarios sobre la falta de recursos para que mejoren en el cumplimiento de la normativa					
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el trabajo					
8	Tener que sancionar a los usuarios					
9	Tener problemas con uno o varios compañeros de trabajo					
10	Miedo a cometer errores en el desarrollo de su trabajo					
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros de trabajo					
12	Sancionar a un usuario del cual un ex trabajador de la Dirección es empleado					
13	Dejar de hacer su trabajo programado para realizar tareas imprevistas o no programadas por la Dirección					
14	Estar en desacuerdo con todos o alguno de los procedimientos de trabajo establecidos en la Dirección					
15	Sentirse insuficientemente preparado para manejar emocionalmente una situación tensa que pueda surgir en el desarrollo de su trabajo					
16	No sentirse en la libertad de expresar sus sentimientos negativos con algún compañero de trabajo					
17	Recibir información incompleta y/o defectuosa para el desarrollo de su trabajo					
18	No disponer de una normatividad y lineamientos claros para responder preguntas hechas por los usuarios					
19	Tomar decisiones en situaciones especiales que requieren de la opinión de sus jefes					
20	Pasar temporalmente a trabajar en otras Direcciones por falta personal					
21	Sentirse mal cuando toma la decisión de sancionar a un usuario					

22	Tener dificultad cuando le toca trabajar con otros compañeros de Direcciones distintas a la suya					
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar a sus compañeros que muestran dificultades emocionales para manejar situaciones tensas					
24	Recibir críticas de sus compañeros					
25	Tener un horario de trabajo imprevisible					
26	Estar en desacuerdo con las sanciones impuestas a los usuarios, considerándolas inapropiadas en determinados casos					
27	Realizar demasiadas tareas que no necesariamente son sus funciones					
28	No disponer de tiempo suficiente para apoyar emocionalmente a sus compañeros					
29	Tener dificultad para trabajar con personas de su Dirección					
30	No disponer de tiempo suficiente para realizar todas sus tareas funcionales en su horario de trabajo					
31	Sus Jefes no se encuentran presentes cuando se requiere consultar sobre temas muy especiales					
32	Dificultad para decir a los usuarios la conclusión de la inspección cuando ésta es desfavorable					
33	No conocer los procedimientos para el desarrollo de sus actividades					
34	Falta personal para cubrir adecuadamente las actividades de la Dirección					

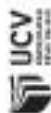
Muchas gracias por su colaboración!!!!

Apéndice 3. Validación de Instrumentos

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Involucramiento laboral							
1	Me siento orgulloso de trabajar en esta Dirección							
2	Mi puesto de trabajo es interesante y desafiante							
3	Aprendo todos los días mejores formas de hacer mi trabajo							
6	Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda							
15	Mi grupo de trabajo propone soluciones a problemas y las lleva a cabo							
	DIMENSIÓN 2: Comunicación	SI	No	SI	No	SI	No	
4	Puedo comunicar mis necesidades a las personas indicadas							
5	Puedo influir en las decisiones que se toman en mi área							
10	Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes							
12	Recibo de buen modo retroalimentación útil de mi jefe sobre mi desempeño							
14	Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la Dirección							
24	Los valores objetivos y metas de la Dirección son bien comunicados							
30	La Dirección es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal.							
	DIMENSIÓN 3 Reconocimiento	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Me siento reconocido en el trabajo							
16	Para los Jefes y Directivos antes del cumplimiento de las metas de producción está la integridad del trabajador							
17	Hay reconocimiento a mi grupo de trabajo al superar las metas esperadas							
20	A mi jefe le interesa mucho lo que pensamos							
22	En la Dirección hay un ambiente abierto a la creatividad de los trabajadores							
25	La Dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora							
27	Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas							
	DIMENSIÓN 4 Condiciones laborales	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Me satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios)							
9	Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal							
11	Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo							
13	Se estimula el trabajo en equipo y se capacita al equipo							
18	Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación							



ESCUELA DE INGENIERÍA

19	Las tareas en mi área de trabajo las puede realizar indistintamente un hombre o una mujer								
21	Las reglas y los sistemas de la Dirección se adaptan fácilmente a los cambios requeridos								
23	Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje -capacitación del personal								
26	La Dirección se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras								
28	La Dirección contrata personal con potencialidades diferentes								
29	En la Dirección se contrata personal sin distinción de género (hombres - mujeres)								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. (Mg): MELGOS DEGAZO ARNEZ DNI: 293084486

Especialidad del validador: INGENIERO EN AERONAUTICA

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

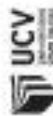
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de abril del 2017


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Carga de trabajo (Ambiente físico).								
13	Dejar de hacer su trabajo programado para realizar tareas imprevisitas o no programadas por la Dirección							
14	Estar en desacuerdo con todos o alguno de los procedimientos de trabajo establecidos en la Dirección							
20	Pasar temporalmente a trabajar en otras Direcciones por falta personal							
22	Tener dificultad cuando le toca trabajar con otros compañeros de Direcciones distintas a la suya							
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar a sus compañeros que muestran dificultades emocionales para manejar situaciones tensas							
25	Tener un horario de trabajo imprevisible							
27	Realizar demasiadas tareas que no necesariamente son sus funciones							
30	No disponer de tiempo suficiente para realizar todas sus tareas funcionales en su horario de trabajo							
33	No conocer los procedimientos para el desarrollo de sus actividades							
34	Falta personal para cubrir adecuadamente las actividades de la Dirección							
DIMENSION 2: Ambiente psicológico								
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	SI	No	SI	No	SI	No	
2	Recibir críticas de sus jefes							
3	Realizar su trabajo con requisitos desfavorables para los usuarios							
4	Sentirse impotente de que los usuarios no mejoren en el cumplimiento de la normativa							
15	Sentirse insuficientemente preparado para manejar emocionalmente una situación tensa que pueda surgir en el desarrollo de su trabajo							
16	No sentirse en la libertad de expresar sus sentimientos negativos con algún compañero de trabajo							
17	Recibir información incompleta y/o deficiente para el desarrollo de su trabajo							
18	No disponer de una normatividad y lineamientos claros para responder preguntas hechas por los usuarios							
24	Recibir críticas de sus compañeros							
28	No disponer de tiempo suficiente para apoyar emocionalmente a sus compañeros							
29	Tener dificultad para trabajar con personas de su Dirección							
DIMENSION 3: Ambiente social								
5	Tener problemas con sus jefes	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Escuchar o hablar con usuarios sobre la falta de recursos para que mejoren en el cumplimiento de la normativa							
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el trabajo							
8	Tener que sancionar a los usuarios							
9	Tener problemas con uno o varios compañeros de trabajo							



ESCALA DE INSTRUMENTO

10	Miedo a cometer errores en el desarrollo de su trabajo								
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros de trabajo								
12	Sancionar a un usuario del cual un ex trabajador de la Dirección es empleado								
19	Tomar decisiones en situaciones especiales que requieren de la opinión de sus jefes								
21	Enviarse mail cuando toma la decisión de sancionar a un usuario								
26	Estar en desacuerdo con las sanciones impuestas a los usuarios, considerándolas inapropiadas en determinados casos								
31	Sus jefes no se encuentran presentes cuando se requiere consultar sobre temas muy especiales								
32	Dificultad para decir a los usuarios la conclusión de la inspección cuando ésta es desfavorable								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. (Mg): MELGOM BOSAÑO ARROYO DNI: 29328480

Especialidad del validador: MDA MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

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

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

16 de abril del 2017


Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
	DIMENSIÓN 1: Involucramiento laboral								
1	Me siento orgulloso de trabajar en esta Dirección								
2	Mi puesto de trabajo es interesante y desafiante								
3	Aprendo todos los días mejores formas de hacer mi trabajo								
6	Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda								
15	Mi grupo de trabajo propone soluciones a problemas y las lleva a cabo								
	DIMENSIÓN 2: Comunicación	SI	No	SI	No	SI	No		
4	Puedo comunicar mis necesidades a las personas indicadas								
5	Puedo influir en las decisiones que se toman en mi área								
10	Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes								
12	Recibo de buen modo retroalimentación útil de mi jefe sobre mi desempeño								
14	Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la Dirección								
24	Los valores objetivos y metas de la Dirección son bien comunicados								
30	La Dirección es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal.								
	DIMENSIÓN 3: Reconocimiento	SI	No	SI	No	SI	No		
7	Me siento reconocido en el trabajo								
16	Para los Jefes y Directivos antes del cumplimiento de las metas de producción está la integridad del trabajador								
17	Hay reconocimiento a mi grupo de trabajo al superar las metas esperadas								
20	A mi jefe le interesa mucho lo que pensamos								
22	En la Dirección hay un ambiente abierto a la creatividad de los trabajadores								
25	La Dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora								
27	Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas								
	DIMENSIÓN 4: Condiciones laborales	SI	No	SI	No	SI	No		
8	Me satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios)								
9	Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal								
11	Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo								
13	Se estimula el trabajo en equipo y se capacita al equipo								
18	Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación								



ESCUELA DE POSTGRADO

19	Las tareas en mi área de trabajo las puede realizar indistintamente un hombre o una mujer								
21	Las reglas y las normas de la Dirección se adaptan fácilmente a los cambios requeridos								
23	Hay tiempo, recursos y reincalificación para el aprendizaje -capacitación del personal								
26	La Dirección se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras								
28	La Dirección contrata personal con potencialidades diferentes								
29	En la Dirección se contrata personal sin distinción de género (hombres - mujeres)								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

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


Apellidos y nombres del juez validador: D. / Mg: Ventura Torres, Roguín DNI: 6425492

Especialidad del validador: Metodología

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

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

16 de abril del 2017



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
13	DIMENSION 1: Carga de trabajo (Ambiente físico). Dejar de hacer su trabajo programado para realizar tareas imprevistas o no programadas por la Dirección							
14	Estar en desacuerdo con todos o alguno de los procedimientos de trabajo establecidos en la Dirección							
20	Presionar temporalmente a trabajar en otras Direcciones por falta personal							
22	Tener dificultad cuando le toca trabajar con otros compañeros de Direcciones distintas a la suya							
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar a sus compañeros que muestran dificultades emocionales para manejar situaciones stress							
25	Tener un horario de trabajo imprevisible							
27	Realizar demasiadas tareas que no necesariamente son sus funciones							
30	No disponer de tiempo suficiente para realizar todas sus tareas funcionales en su horario de trabajo							
33	No conocer los procedimientos para el desarrollo de sus actividades							
34	Falta personal para cubrir adecuadamente las actividades de la Dirección							
	DIMENSION 2: Ambiente psicológico	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas							
2	Recibir críticas de sus jefes							
3	Realizar su trabajo con resultados desfavorables para los usuarios							
4	Sentirse impotente de que los usuarios no mejoren en el cumplimiento de la normativa							
15	Sentirse insuficientemente preparado para manejar emocionalmente una situación stress que pueda surgir en el desarrollo de su trabajo							
16	No sentirse en la libertad de expresar sus sentimientos negativos con algún compañero de trabajo							
17	Recibir información incompleta y/o deficiente para el desarrollo de su trabajo							
18	No disponer de una normatividad y lineamientos claros para responder preguntas hechas por los usuarios							
24	Recibir críticas de sus compañeros							
28	No disponer de tiempo suficiente para apoyar emocionalmente a sus compañeros							
29	Tener dificultad para trabajar con personas de su Dirección							
	DIMENSION 3: Ambiente social	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Tener problemas con sus jefes							
6	Escuchar o hablar con usuarios sobre la falta de recursos para que mejoren en el cumplimiento de la normativa							
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el trabajo							
8	Tener que sancionar a los usuarios							
9	Tener problemas con uno o varios compañeros de trabajo							



ESCUELA DE INGENIEROS

10	Miedo a cometer errores en el desarrollo de su trabajo							
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros de trabajo							
12	Sancionar a un usuario del cual un ex trabajador de la Dirección es empleado							
19	Tomar decisiones en situaciones especiales que requieren de la opinión de sus jefes							
21	Serófase mal cuando toma la decisión de sancionar a un usuario							
26	Estar en desacuerdo con las sanciones impuestas a los usuarios, considerándolas inapropiadas en determinados casos							
31	Sus jefes no se encuentran presentes cuando se requiere consultar sobre temas muy especiales							
32	Dificultad para decir a los usuarios la conclusión de la inspección cuando ésta es desfavorable							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Verónica Jorquera Aguilera

DNI: 16735422

Especialidad del validador: Metodo Logo

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

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



16 de abril del 2017

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Involucramiento laboral							
1	Me siento orgulloso de trabajar en esta Dirección							
2	Mi puesto de trabajo es interesante y desafiante							
3	Aprendo todos los días mejores formas de hacer mi trabajo							
6	Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda							
15	Mi grupo de trabajo propone soluciones a problemas y las lleva a cabo							
	DIMENSIÓN 2: Comunicación	SI	No	SI	No	SI	No	
4	Puedo comunicar mis necesidades a las personas indicadas							
5	Puedo influir en las decisiones que se toman en mi área							
10	Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes							
12	Recibo de buen modo retroalimentación útil de mi jefe sobre mi desempeño							
14	Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la Dirección							
24	Los valores objetivos y metas de la Dirección son bien comunicados							
30	La Dirección es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal.							
	DIMENSIÓN 3: Reconocimiento	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Me siento reconocido en el trabajo							
16	Para los Jefes y Directivos antes del cumplimiento de las metas de producción está la integridad del trabajador							
17	Hay reconocimiento a mi grupo de trabajo al superar las metas esperadas							
20	A mi jefe le interesa mucho lo que pensamos							
22	En la Dirección hay un ambiente abierto a la creatividad de los trabajadores							
25	La Dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora							
27	Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas							
	DIMENSIÓN 4: Condiciones laborales	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Me satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios)							
9	Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal							
11	Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo							
13	Se estimula el trabajo en equipo y se capacita al equipo							
18	Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación							



ESUELA DE POSTGRADO

19	Las tareas en mi área de trabajo les puede realizar indistintamente un hombre o una mujer							
21	Las reglas y los sistemas de la Dirección se adaptan fácilmente a los cambios requeridos							
23	Hay tiempo, recursos y revalorización para el aprendizaje -capacitación del personal							
26	La Dirección se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras							
28	La Dirección contrata personal con potencialidades diferentes							
29	En la Dirección se contrata personal sin distinción de género (hombres - mujeres)							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mgr: *Nancy Pareda Pareda* DNI: *08525952*

Especialidad del validador: *Psicólogo*

16 de abril del 2017

[Firma]

Firma del Experto Informante.

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

⁴Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
13	DIMENSION 1: Carga de trabajo (Ambiente físico). Dejar de hacer su trabajo programado para realizar tareas imprevisas o no programadas por la Dirección							
14	Estar en desacuerdo con todos o alguno de los procedimientos de trabajo establecidos en la Dirección							
20	Passar temporalmente a trabajar en otras Direcciones por falta personal							
22	Tener dificultad cuando le toca trabajar con otros compañeros de Direcciones distintas a la suya							
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar a sus compañeros que muestren dificultades emocionales para manejar situaciones difíciles							
25	Tener un horario de trabajo imprevisible							
27	Realizar demasiadas tareas que no necesariamente son sus funciones							
30	No disponer de tiempo suficiente para realizar todas sus tareas funcionales en su horario de trabajo							
33	No conocer los procedimientos para el desarrollo de sus actividades							
34	Falta personal para cubrir adecuadamente las actividades de la Dirección							
	DIMENSION 2: Ambiente psicológico	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas							
2	Recibir críticas de sus jefes							
3	Realizar su trabajo con resultados desfavorables para los usuarios							
4	Sentirse impotente de que los usuarios no mejoren en el cumplimiento de la normativa							
15	Sentirse insuficientemente preparado para manejar emocionalmente una situación tensa que pueda surgir en el desarrollo de su trabajo							
16	No sentirse en la libertad de expresar sus sentimientos negativos con algún compañero de trabajo							
17	Recibir información incompleta y/o deficiente para el desarrollo de su trabajo							
18	No disponer de una normatividad y lineamientos claros para responder preguntas hechas por los usuarios							
24	Recibir críticas de sus compañeros							
28	No disponer de tiempo suficiente para apoyar emocionalmente a sus compañeros							
29	Tener dificultad para trabajar con personas de su Dirección							
	DIMENSION 3: Ambiente social	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Tener problemas con sus jefes							
6	Escuchar o hablar con usuarios sobre la falta de recursos para que mejoren en el cumplimiento de la normativa							
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el trabajo							
8	Tener que sancionar a los usuarios							
9	Tener problemas con uno o varios compañeros de trabajo							



ESCUOLA DE POSGRADO

10	Miedo a cometer errores en el desarrollo de su trabajo						
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros de trabajo						
12	Sancionar a un usuario del cual un es trabajador de la Dirección es empleado						
19	Tomar decisiones en situaciones especiales que regulen de la opinión de sus jefes						
21	Sentirse mal cuando toma la decisión de sancionar a un usuario						
26	Estar en desacuerdo con las sanciones impuestas a los usuarios, considerándolas inapropiadas en determinados casos						
31	Sus jefes no se encuentran presentes cuando se requiere consultar sobre temas muy especiales						
32	Dificultad para decir a los usuarios la conclusión de la inspección cuando ésta es desfavorable						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Nancy Guasca Pallas. DNI: 88525952

Especialidad del validador: Psicólogo.

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

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

16 de abril del 2017

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

Apéndice 4. Base de datos.

Clima laboral

Tiempo inst.	Edad	Sexo	Condic. Labor	CL_1	CL_2	CL_3	CL_4	CL_5	CL_6	CL_7	CL_8	CL_9	CL_10	CL_11	CL_12	CL_13	CL_14	CL_15	CL_16	CL_17	CL_18	CL_19	CL_20	CL_21	CL_22	CL_23	CL_24	CL_25	CL_26	CL_27	CL_28	CL_29	CL_30
4	40	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3
4	40	1	2	2	3	3	2	4	2	1	4	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	4	1
8	40	2	2	5	5	4	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
9	38	1	1	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	50	1	1	5	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
5	41	1	1	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	46	1	2	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3
5	41	1	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
2	32	1	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
15	55	2	1	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4
4	45	1	2	5	5	4	2	2	3	1	4	4	3	5	2	2	2	3	2	2	3	4	1	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3
7	37	2	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3
12	56	1	1	5	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2	2	2	2	4	3	2	3	5	3	2	1	2	3	3	2	2	1	5	3
2	43	1	2	5	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
5	39	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	3
8	42	2	1	5	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
15	57	1	1	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	55	2	1	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3
9	44	1	1	5	4	5	4	3	3	1	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
16	56	2	1	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	40	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3

15	55	2	1	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4
4	45	1	2	5	5	4	2	2	3	1	4	4	3	5	2	2	2	3	2	2	3	4	1	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3
7	37	2	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3
12	56	1	1	5	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2	2	2	2	4	3	2	3	5	3	2	1	2	3	3	2	2	1	5	3
2	43	1	2	5	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
5	39	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	3
8	42	2	1	5	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
15	57	1	1	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	55	2	1	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3
9	44	1	1	5	4	5	4	3	3	1	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
16	56	2	1	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	41	1	1	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	46	1	2	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3
5	41	1	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
2	32	1	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
15	55	2	1	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4
4	45	1	2	5	5	4	2	2	3	1	4	4	3	5	2	2	2	3	2	2	3	4	1	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3
7	37	2	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3
12	56	1	1	5	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2	2	2	2	4	3	2	3	5	3	2	1	2	3	3	2	2	1	5	3
2	43	1	2	5	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
5	39	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	3
8	42	2	1	5	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
15	57	1	1	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	55	2	1	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3
9	44	1	1	5	4	5	4	3	3	1	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
16	56	2	1	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	40	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3
4	40	1	2	2	3	3	2	4	2	1	4	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	4	1

8	40	2	2	5	5	4	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
9	38	1	1	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	50	1	1	5	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
5	41	1	1	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
2	46	1	2	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	
5	41	1	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
2	32	1	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
15	55	2	1	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	
4	45	1	2	5	5	4	2	2	3	1	4	4	3	5	2	2	2	3	2	2	3	4	1	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3	
7	37	2	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	
12	56	1	1	5	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2	2	2	2	4	3	2	3	5	3	2	1	2	3	3	2	2	1	5	3	
2	43	1	2	5	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
5	39	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	3	
8	42	2	1	5	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2		
15	57	1	1	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
16	55	2	1	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	
9	44	1	1	5	4	5	4	3	3	1	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
16	56	2	1	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
4	40	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	
4	40	1	2	2	3	3	2	4	2	1	4	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	4	1	
8	40	2	2	5	5	4	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
9	38	1	1	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
15	50	1	1	5	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
5	41	1	1	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
2	46	1	2	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	
5	41	1	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2		
2	32	1	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
15	55	2	1	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4		

4	45	1	2	5	5	4	2	2	3	1	4	4	3	5	2	2	2	3	2	2	3	4	1	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3	
5	41	1	1	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	46	1	2	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	
5	41	1	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
2	32	1	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
15	55	2	1	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	
4	45	1	2	5	5	4	2	2	3	1	4	4	3	5	2	2	2	3	2	2	3	4	1	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3	
7	37	2	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3
12	56	1	1	5	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2	2	2	2	4	3	2	3	5	3	2	1	2	3	3	2	2	1	5	3	
2	43	1	2	5	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
5	39	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	3
8	42	2	1	5	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
15	57	1	1	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	55	2	1	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	

Estrés laboral.

EL 1	EL 2	EL 3	EL 4	EL 5	EL 6	EL 7	EL 8	EL 9	EL1 0	EL1 1	EL1 2	EL1 3	EL1 4	EL1 5	EL1 6	EL1 7	EL1 8	EL1 9	EL2 0	EL2 1	EL2 2	EL2 3	EL2 4	EL2 5	EL2 6	EL2 7	EL2 8	EL2 9	EL3 0	EL3 1	EL3 2	EL3 3	EL3 4
4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5
5	2	2	3	5	3	4	3	2	5	4	2	5	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	1	2	4
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	1	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	1	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3
2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	1	3	4	3	3	2	4	2	3	1	4	4	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	1	3	3	1	1	5
3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3
3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	5	3	5	4	5	4	2	3	2	4	3	2	1	5
4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
4	4	5	4	5	4	4	3	2	5	4	2	5	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	2	2	3
4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3
2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5
5	2	2	3	5	3	4	3	2	5	4	2	5	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	1	2	4
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	1	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	1	4

3	3	1	3	4	3	3	2	4	2	3	1	4	4	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	1	3	3	1	1	5	
3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	
3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	5	3	5	4	5	4	2	3	2	4	3	2	1	5	
4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
4	4	5	4	5	4	4	3	2	5	4	2	5	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	2	2	3
4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5	
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	
2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5	
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	
2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	1	3	4	3	3	2	4	2	3	1	4	4	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	1	3	3	1	1	5	
3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	
3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	5	3	5	4	5	4	2	3	2	4	3	2	1	5	
4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
4	4	5	4	5	4	4	3	2	5	4	2	5	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	2	2	3	
4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5	
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	
2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	
4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	
5	2	2	3	5	3	4	3	2	5	4	2	5	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	1	2	4	

3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	1	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	1	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3
2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	1	3	4	3	3	2	4	2	3	1	4	4	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	1	3	3	1	1	5
3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3
3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	5	3	5	4	5	4	2	3	2	4	3	2	1	5
4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
4	4	5	4	5	4	4	3	2	5	4	2	5	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	2	2	3
4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3
2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5
5	2	2	3	5	3	4	3	2	5	4	2	5	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	1	2	4
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	1	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	1	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3
2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	1	3	4	3	3	2	4	2	3	1	4	4	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	1	3	3	1	1	5			
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5				
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3			
2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2		
3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	1	3	4	3	3	2	4	2	3	1	4	4	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	1	3	3	1	1	5			
3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3			
3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	5	3	5	4	5	4	2	3	2	4	3	2	1	5				
4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2		
4	4	5	4	5	4	4	3	2	5	4	2	5	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	2	2	3	3			
4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3		
1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	5				
3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3		

Apéndice 5

Carta de aceptación de DIGEMID



PERÚ

Ministerio
de SaludDirección General
de Medicamentos, Insumos y Drogas

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMORANDUM N° 383 -2017- DIGEMID-DICER/MINSA

A : Lic. GLADYS BERTHA PIZARRO CORONADO
Responsable del Equipo de Gestión Administrativa

ASUNTO : OPINION FAVORABLE PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACION EN LA DIRECCION DE INSPECCION Y CERTIFICACION - DICER

REFERENCIA : Expediente Interno N° 17-032166 1

FECHA : Lima, 04 MAYO 2017

DIGEMID	
Dirección General de Gestión Administrativa	
04 MAYO 2017	
Finca: _____	Hora: _____

Por el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y, en relación al documento de la referencia manifestarle que, esta Dirección brinda opinión favorable para el desarrollo del trabajo de investigación (Tesis) sobre "CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN EL PERSONAL DE LA DIRECCION DE INSPECCION Y CERTIFICACION - DIGEMID 2017", a cargo del Q.F. CARLOS ENRIQUE ZAPATA VALDIVIESO, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a quien se le estará brindando las facilidades que requiera.

Sin otro particular al respecto, quedamos de usted,

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS
[Firma]
Q.F. ELDEY MAFUACUÑA MORILLO
Directora Ejecutiva
Dirección de Inspección y Certificación

EMAMERMIN

www.digemid.minsa.gob.pe

Av. Parque de la Leyendas Cuadra 1,
Lote 2 Mz. 1-3, Urb. Pando-San Miguel
Lima 32, Perú
75512 633-4300

Apéndice 6. Artículo científico.**1. TÍTULO**

Clima laboral y Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

2. AUTOR

Carlos Enrique Zapata Valdivieso

cazaval@gmail.com

Estudiante del Programa de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017; la población está constituido por 119 profesionales de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID; la muestra considera toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Clima Laboral y Estrés Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, analítico, transversal, de nivel descriptivo, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Clima Laboral y Encuesta de medición del Estrés Laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La presente investigación demuestra respecto al objetivo general, existe relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

4. PALABRAS CLAVE

Clima Laboral y Estrés Laboral.

5. ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the relationship between the work climate and the stress of the pharmaceutical chemical professional of the direction of inspection and certification - DIGEMID, 2017; The population is constituted by 119 professionals of the direction of inspection

and certification - DIGEMID; The sample considers the entire population, in which the following variables have been used: Labor Climate and Labor Stress.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental, analytical, transversal, descriptive level design, in which information was collected in a specific period, which was developed when applying the instrument: Labor Climate Survey and Labor Stress Measurement Survey, the results of which are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to state that: The present research demonstrates with respect to the general objective, there is a relationship between the working environment and the stress of the pharmaceutical chemist of the inspection and certification direction - DIGEMID, 2017.

6. KEYWORDS

Labor Climate and Labor Stress.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017; la población está constituido por 119 profesionales de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID; la muestra consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Clima Laboral y Estrés Laboral.

Clima Laboral

El Clima Laboral se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. (Sánchez, 2010).

Estrés Laboral

El estrés laboral se define como una reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones del mismo trabajo que desarrolla, estas exigencias y presiones no son inherentes a sus capacidades, lo cual pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés puede aparecer en diversas situaciones durante el trabajo, pero normalmente se agrava cuando el empleado siente que no recibe el apoyo debido o cuando tiene un control

limitado para hacer frente a las exigencias de su labor. (Stavroula, Griffiths, Cox, 2004).

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, analítico, transversal, de nivel descriptivo, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Clima Laboral y Encuesta de medición del Estrés Laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis General

H0: No existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H1: Existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 1.

Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

			Estrés laboral	Clima laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	-,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	119	119
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,624**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	119	119

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0,000<0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Ahora, en base al coeficiente de correlación ($r = -0,624$), se concluye que la relación fue moderada e inversa.

Tabla 2.

Frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Condición Laboral	Clima laboral					
	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	N	%	n	%
Nombrado	0	0,0	39	32,8	25	21,0
Contratado	5	4,2	43	36,1	7	5,9

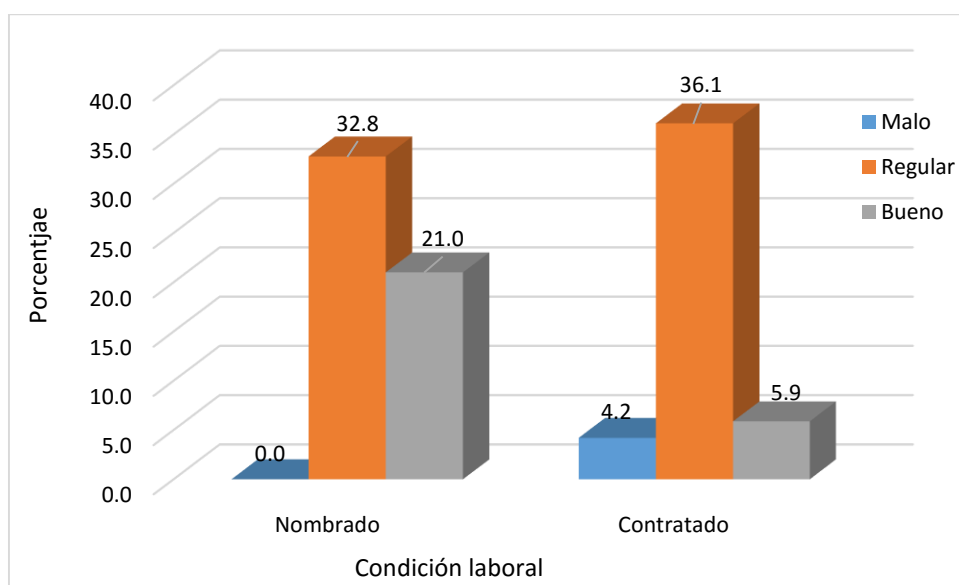


Figura 1. Distribución de frecuencias de categorías del clima laboral percibida por los profesionales químico farmacéutico por condición laboral, en la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, 2017.

Interpretación:

Se vio que en ambos casos la tendencia central, en la categoría Regular, fue predominante con 32,8 y 36,1% para nombrados y contratados

respectivamente. Aunque en ambos grupos la tendencia fue hacia Bueno, aunque en los contratados hubo un 4,2% del total que lo señaló como Malo.

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis específica 1, se comprobó que existe relación entre el clima laboral y la Carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja e inversa ($r = -0,183$), interpretándose como a mayor carga laboral menor clima laboral, siendo coherente con la teoría de la satisfacción de McGregor (1960), ya que estos postulados afirman que mientras mayor sea la carga laboral asignados a los trabajadores, menores serán las relaciones interpersonales que se entablen entre los trabajadores, condición base para un buen clima laboral. No obstante, debe señalarse también que esta condición aplica perfectamente para este grupo de profesionales que tienen una labor mayormente extramural y no se ubican en un solo lugar sino en un espacio geográfico grande. Situación que confirma la consistencia de este resultado.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis específica 2, se demostró que existe relación entre el clima laboral y el ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja y directa ($r = 0,264$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente psicológico para el profesional. Siendo congruente con los tratadistas reportados en la fundamentación teórica de esta tesis, por lo que en base a lo preceptuado por Maslow (Citado por Chiavenato, 2001, p. 43) y por McGregor (1960) el acondicionamiento de un ambiente psicológico bueno se colige de manera directa con un clima laboral saludable. Ahora, teniendo en cuenta los antecedentes Torres (2012), enfatizó que la tranquilidad psicológica del trabajador es imprescindible para mantener un buen clima laboral en los escenarios de trabajo, como también lo ratifican Gonzáles, Parada y Guzmán (2013) en su descripción de la prevalencia del estrés en empleados farmacéuticos, sin embargo, sería importante profundizar esta dimensión en futuros trabajos de investigación.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis 3 se demostró también que existe relación entre el clima laboral y el

ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue baja y directa ($r = 0,364$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente social para el profesional. Este resultado es interesante ya que si bien es significativa la relación, ésta es baja, dejando traslucir la probabilidad de intervención de otras variables no analizadas en esta investigación, quedan un pórtico de oportunidad para el desarrollo de nuevas pesquisas en este mismo rubro, en escenarios laborales parecidos o en otros. Al respecto, el teórico Maslow (por Chiavenato, 2001, p. 44) indicó que los factores sociales son tan diversos que tienen diferente nivel de incidencia en las personas y la manifestación de sus cuadros de estrés, como también lo señala Stavroula, Griffiths, & Cox (2004). En esa perspectiva, Sierra (2015) fue muy agudo en señalar la relevancia del equilibrio de los factores sociales para la mantención de un clima laboral saludable adicionado a lo hallado por Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) quien determinó una relación directa similar a la determinada en esta tesis.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis general se evidenció que existe relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación fue moderada e inversa ($r = -0,624$), interpretándose como a mayor clima laboral menor estrés laboral para el profesional. Lo interesante de este resultado general es que el nivel de relación que se obtuvo fue moderado, por lo que se afirman los postulados teóricos de los especialistas consultados para la fundamentación de esta tesis. Por lo que en este escenario laboral se cumple con la relación propuesta y es coincidente con lo determinado por Obreque (2015) y por Juárez (2012) en lo que respecta al comportamiento de las variables de manera independiente. Yendo a los resultados de correlación obtenidos en esta investigación, es notorio que la relación es consistente con la realidad observada, siendo refrendada por los hallazgos de Vizcarra, Llaja, Limo y Tavalera (2015) quienes encontraron algo similar en un hospital público de Lima.

11. CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra respecto al objetivo general, que existe relación entre el clima laboral y el estrés del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

12. REFERENCIAS

- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev. Med Inst Mex Seguro Soc*; 50 (3): 307- 314.
- Obreque, A. (2015). Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad. (Tesis de postgrado). Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Sierra, M. (2015) El Clima Laboral en los/as colaboradores del área administrativa del hospital nacional de Coban, Guatemala. (Tesis de postgrado). Universidad de Guatemala.
- Torres, Y. (2012). Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 Fray Bartolomé de Las Casas. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Vizcarra, M. A., Llaja, V., Limo, C. y Tavalera, J. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2); 111-126. Recuperado de <http://bit.ly/2s8l7SX>

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Carlos Enrique Zapata Valdivieso (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 10454904, con el artículo titulado: "Clima laboral y Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 07 de julio de 2017

.....
Carlos Enrique Zapata Valdivieso

DNI N°. 10454904