**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**
**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Medicina
Unidad de Posgrado

# Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud materno infantil, Lima 2023

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud

**AUTOR**

Gendy Pilar VIVANCO ANCHAYHUA

**ASESOR**

Dr. Manuel Hernán IZAGUIRRE SOTOMAYOR

Lima, Perú

2026




Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

**Referencia bibliográfica**

---

Vivanco G. Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud materno infantil, Lima 2023 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2026.

---

## Metadatos complementarios

| | |
|---|---|
| **Datos de autor** | |
| Nombres y apellidos | Gendy Pilar Vivanco Anchayhua |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 44646603 |
| URL de ORCID | ORCID: https://orcid.org/0009-0006-6849-5291 |
| **Datos de asesor** | |
| Nombres y apellidos | Manuel Hernán Izaguirre Sotomayor |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | DNI 08732866 |
| URL de ORCID | ORCID: https://orcid.org/0000-0002-0768-7402 |
| **Datos del jurado** | |
| **Presidente del jurado** | |
| Nombres y apellidos | Hallder Mori Ramirez |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 07232246 |
| **Miembro del jurado 1** | |
| Nombres y apellidos | Maria Elena Revilla Velásquez |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 07788096 |
| **Miembro del jurado 2** | |
| Nombres y apellidos | Juan Francisco Rivera Feijoo |
| Tipo de documento | DNI |

| | |
|---|---|
| Número de documento de identidad | DNI 10277436 |
| **Datos de investigación** | |
| Línea de investigación | Ciencias de la Salud |
| Grupo de investigación | Politicas de Salud y Servicios en Salud |
| Agencia de financiamiento | Ninguna |
| Ubicación geográfica de la investigación | Lima ,Cercado de Lima |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | 2023 |
| URL de disciplinas OCDE | **https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02** |

# Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

## FACULTAD DE MEDICINA

### Vicedecanato de Investigación y Postgrado
Sección Maestría

# ACTA DE GRADO DE MAGÍSTER

*En la ciudad de Lima, a los 17 días del mes de septiembre del año dos mil veintiséis siendo las 14:00 horas, bajo la presidencia* del *Dr. Hallder Mori Ramirez con la asistencia de los Profesores: Dra. Maria Elena Revilla Velásquez (Miembro), Mg. Juan Francisco Rivera Feijoo (Miembro) y el Dr. Manuel Hernán Izaguirre Sotomayor (Asesor); la postulante al Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, con Bachiller en Nutrición y Dietética, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada:* ***"CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL, LIMA 2023"*** *con el fin de optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente* ***C BUENO (16).*** *A continuación, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de* ***MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD,*** *a la postulante* ***GENDY PILAR VIVANCO ANCHAYHUA.***

*Se extiende la presente Acta en dos originales y siendo las 14:55 horas se da por concluido el acto académico de sustentación.*

*Dra. Maria Elena Revilla Velásquez*
*Profesor Principal*
*Miembro*

*Mg. Juan Francisco Rivera Feijoo*
*Profesor Principal*
*Miembro*

*Dr. Manuel Hernán Izaguirre Sotomayor*
*Profesor Principal*
*Asesor*

*Dr. Hallder Mori Ramirez*
*Profesor Principal*
*Presidente*

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

## Anexo 1
## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **MANUEL HERNÁN IZAGUIRRE SOTOMAYOR** en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la UPG **N° 002352-2022-UPG-VDIP-FM/UNMSM** de la tesis, cuyo título es **"Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023"** presentado por la egresada **GENDY PILAR VIVANCO ANCHAYHUA** para optar el **GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**,

**CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el **20%** de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del **GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.**

Lima, 13 de octubre de 2026

Firma del Asesor ONPE Firma Digital OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

Firmado digitalmente por IZAGUIRRE SOTOMAYOR Manuel Hernan FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.10.2026 18:25:16 -05:00

Nombres y Apellidos del asesor: **MANUEL HERNÁN IZAGUIRRE SOTOMAYOR**

DNI: 08732866

*La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.*

## Dedicatoria

A mi familia, por su apoyo incondicional y su confianza inquebrantable; a mis maestros, por inspirar el rigor científico y el pensamiento crítico; y a todas las personas que valoran el conocimiento como motor de transformación social.

## Agradecimiento

A la universidad que facilitó el desarrollo de esta investigación; a mi asesor, por su orientación científica; a los docentes e investigadores que enriquecieron el trabajo con sus aportes; y a los participantes del estudio, cuya colaboración fue fundamental en la obtención de la evidencia empírica necesaria.

# Índice general

Página en blanco ……..……i
Carátula ……..……ii
Aceptación de la Tesis por los miembros del jurado iii
Dedicatoria iv
Agradecimiento v
Índice general vi
Lista de cuadros viii
Resumen ix
Abstract x
CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN 1
1.1 Situación Problemática ..... 1
1.2 Formulación del Problema ..... 4
1.3. Problemas Específicos ..... 4
1.4. Justificación Teórica ..... 4
1.5 Justificación Práctica ..... 5
1.6. Objetivos ..... 5
1.6.1. Objetivo General ..... 5
1.6.2 Objetivos Específicos ..... 5
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO 6
2.1 Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación ..... 6
2.2. Antecedentes de Investigación ..... 7
2.2.1 Internacionales ..... 7
2.2.2. Nacionales ..... 9
2.3 Bases tóricas ..... 11
2.3.1 El clima organizacional ..... 11
2.3.1.1. Consecuencias del Clima Organizacional ..... 11
2.3.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional ..... 12
2.3.2 El Estrés laboral ..... 13
2.3.2.1. Causas y Consecuencias del Estrés ..... 14
2.3.2.2.Importancia de la Evaluación del Estrés ..... 15
2.3.2.3. Tipos de Estrés ..... 15
2.3.2.4. Dimensiones del estrés laboral ..... 15

2.3.2.5 Instrumento de Medición del Clima Organizacional y Estrés Laboral ..... 16
2.3.3 Marcos Conceptuales o Glosario ..... 17
CAPITULO 3: METODOLOGÍA 18
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación: ..... 18
3.2. Unidad de Análisis: ..... 18
3.3. Población de Estudio: ..... 18
3.4. Diseño y Tamaño de Muestra: ..... 19
3.5. Selección de la Muestra: ..... 19
3.6 Técnicas de Recolección de Datos ..... 19
3.6.1. Validez del instrumento ..... 20
3.6.2 Confiabilidad ..... 20
3.7. Procesamiento, análisis e Interpretación de la Información ..... 21
3.8 Aspectos éticos de la investigación ..... 21
3.9. Operacionalización de variables: ..... 23
CAPITULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION 24
4.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados ..... 24
4.2 Pruebas de hipótesis ..... 26
4.1.1 Pruebas de hipótesis ..... 26
4.3. Presentación de resultados ..... 29
CONCLUSIONES 31
RECOMENDACIONES 32
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 33
ANEXOS 39

## Lista de cuadros

Tabla 1 Distribución de la muestra 18
Tabla 2 Validación por juicio de expertos 20
Tabla 3 Análisis de fiabilidad del Instrumento para medir el clima organizacional 20
Tabla 4 Análisis de fiabilidad del Instrumento para medir estrés laboral 21
Tabla 5 Operacionalización de las variables 23
Tabla 6 Prueba de hipótesis general 26
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 1 27
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 2 27
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 3 28
Tabla 10 Distribución de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023 29
Tabla 11 Distribución del nivel del clima organizacional de los colaboradores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023. 29
Tabla 12 Distribución del estrés laboral de los colaboradores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023. 29
Tabla 13 Relación de los niéveles de clima organizacional y el nivel de estrés laboral de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023. 30

## Resumen

El presente estudio tuvo finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023. La investigación de tipo básica fue desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores pertenecientes al personal de salud, del Centro de Salud San Miguel en Lima. La técnica de recopilación de datos fue la encuesta y el instrumento consistió en dos cuestionarios previamente validados y con alto grado de confiabilidad. Los resultados analizados con la prueba no paramétrica de Spearman reportaron una significancia menor de 0.05 y un coeficiente de correlación de -0.509 entre las variables, por lo que se llegó a concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del centro Materno infantil de Magdalena 2023.

*Palabras clave*: Estrés; Clima Organizacional, Agotamiento Emocional

## Abstract

This study aimed to determine the relationship between organizational climate and job stress among workers at a Maternal and Child Health Center in Lima, 2023. The basic research employed a quantitative approach with a non-experimental, correlational design. The sample consisted of 120 healthcare workers from the San Miguel Health Center in Lima. Data was collected through a survey using two previously validated and highly reliable questionnaires. Results analyzed using Spearman's rank correlation coefficient ($p < 0.05$) showed a significance level of -0.509 between the variables, leading to the conclusion that a significant relationship exists between organizational climate and job stress among workers at the Magdalena Maternal and Child Health Center in 2023.


*Keywords*: Stress; Organizational Climate; Emotional Exhaustion

# CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN

## 1.1 Situación Problemática

En los últimos años, los cambios diversos por la globalización del mundo han motivado que el ser humano desarrolle capacidades de adaptación para hacer frente a estos cambios. Es así que las organizaciones a nivel mundial se han visto en la necesidad de emplear procesos de transformación social, formando así una necesidad de competencia y responsabilidad en los colaboradores, lo cual genera ciertas dificultades o riesgos en el clima organizacional lo cual repercute en diferentes aspectos como el desempeño laboral, la satisfacción, su motivación, estrés, entre otros. Informes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) refieren que 12,000 millones de días de trabajo se pierden a consecuencia de problemas relacionados con la ansiedad y la depresión en el entorno laboral (OMS, 2022).

A consecuencia, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estos cambios ocasionan implicaciones en la actividad institucional, principalmente en la salud mental del personal, originando un estrés que puede acarrear un desorden emocional y mental que puede afectar los mecanismos de afrontamiento y demanda ante sus actividades laborales (OIT, 2022).

El clima organizacional constituye hoy en día un filtro a través del que pasan los fenómenos objetivos dentro de una organización y que incide de manera directa en el comportamiento y motivaciones de los trabajadores. El clima organizacional va de la mano con el estrés, pues el entorno en el que

interactúan los colaboradores de la organización influye en el desarrollo y el compromiso de los mismos (OMS, 2024).

El estrés está considerado como uno de los síndromes con mayor frecuencia a nivel mundial y que va creciendo de manera vertiginosa, afectando directamente en las personas así como en sus áreas de laboro, el estrés se ha convertido en una amenaza para la salud, puesto que según cifras de la Organización Mundial de la Salud (2020), de cada cinco trabajadores, uno padece de este síndrome en el mundo. El estrés laboral es entendido como una respuesta natural del organismo ante exigencias que exceden la capacidad del sujeto para hacer frente a determinadas situaciones, causando sufrimiento, así como perdida del potencial del capital humano y social de las organizaciones, también implica presión laboral, afectando otros factores como la satisfacción laboral, el desempeño profesional y el clima organizacional, repercutiendo mayormente en los profesionales de la salud. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) sostiene que los causantes principales de la aparición de estrés laboral lo constituyen factores como, la mala organización o un clima inadecuado en el centro de labores, así como las características del puesto, los ritmos y los horarios laborales, las relaciones a nivel interpersonal, así como también la cultura organizacional (OMS, 2020).

En el contexto contemporáneo, por motivo de la evolución del coronavirus, la OMS ha reconocido al estrés como un problema prioritario de salud pública de interés mundial el cual repercute en lo económico, social y en la salud pública a nivel internacional. En este sentido, los sistemas de salud redoblan esfuerzos en su afán de evitar, tratar y mitigar los impactos de la pandemia, dicha situación viene afectando el ejercicio de las funciones de los profesionales sanitarios, lo cual disminuye sus capacidades de atención, de comprensión, así como de toma de decisiones (García et al, 2020). Esta situación también genera tensión en el personal de salud, pues aumenta el riesgo su salud psicoemocional y genera mayor estrés laboral pudiendo impactar negativamente en su calidad de vida.

En México, la situación de pandemia ocasionó un problema ´grande de salud pública, pues el personal sanitario experimentó un alto impacto a nivel emocional por enfrentarse de manera continua a complejas y estresantes situaciones de índole emocional que afectó las capacidades de adaptación para sostener un óptimo estado de salud mental. Por otro lado, al estrés por atender a los pacientes que resultaron infectados se sumaron otros estresores laborales preexistentes tales como, la sobre carga laboral, los sueldos bajos, los conflictos interiores y demás aspectos propios de las organizaciones (Muñoz et al 2020). En Ecuador, un estudio realizado al personal sanitario determinó la existencia de un nivel de estrés medio, de acuerdo con el estudio los factores estresantes de mayor prevalencia fueron por un lado el clima y por otro lado la estructura organizacional, seguida de las influencias del líder y la falta de integración del grupo (Crespo et al, 2021).

En el Perú específicamente en Lima, el Ministerio de Salud (Minsa) a través del Instituto Nacional de Salud Mental (INSM), dio a conocer que el 52.20% de la población padece de estrés en un nivel moderado a severo cuyas causas principales son el COVID 19, así como los problemas económicos, los problemas familiares y de salud. Además, se informó que el 48,7% de los colaboradores de salud demostró un nivel alto de estrés laboral (Minsa, 2020). Por tal motivo resulta preocupante que las afectaciones a la salud mental debido a la pandemia y a los demás factores antes mencionados puedan afectar el clima institucional en los centros de salud.

Actualmente las instituciones prestadoras del servicio de salud, como el caso del Centro de Salud “Materno Infantil”, no es ajeno a esta situación, puesto que al observar al personal que allí labora, se evidencia que a veces se dan ciertas conductas de ansiedad, de irritabilidad, creando a veces situaciones que generan cierta incomodidad y fastidio, ocasionando en varias oportunidades desunión en el trabajo, como consecuencia del estrés, lo que puede repercutir de manera desfavorable y afectar el clima organizacional, desempeño personal y profesional. Así mismo el estrés genera que la comunicación entre la directiva y los demás colaboradores a veces se torna poco adecuada, lo cual a veces es percibido por las personas

que acuden al centro de salud. Los colaboradores de salud del centro objeto de este estudio, como seres humanos poseen un conjunto de emociones, sentimientos y actitudes que los caracterizan en el ambiente laboral donde a diario se desempeñan: el trato de los directivos con sus demás colaboradores, las relaciones entre sus pares, la relación entre el personal de salud con los usuarios; son elementos van conformando el llamado clima organizacional.

## 1.2 Formulación del Problema

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023?

## 1.3. Problemas Específicos

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023?

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023?

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y la realización personal de los trabajadores un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023?

## 1.4. Justificación Teórica

La investigación se justifica teóricamente, puesto que se hará uso de bases teóricas ya existentes y estudios realizados por otros investigadores que trataron el tema del estrés y del clima organizacional a fin de aplicar dichos conocimientos en la solución una situación en particular como es el caso del centro de salud que es objeto de investigación.

## 1.5 Justificación Práctica

El estudio servirá para conocer el clima organizacional del centro de salud cuyos resultados ayudarán a detectar los factores que generan estrés en los trabajadores, y así intervenirlos y superarlos. Además, servirá de información a los directivos para implementar un plan que ayude a contrarrestar los aspectos relacionados al incremento del estrés laboral de los colaboradores y que son producidos por el clima organizacional negativo. En otras palabras, ayudará a las instituciones como el Centro de Salud Materno Infantil para su mejora continua para alcanzar sus objetivos.

## 1.6. Objetivos

### *1.6.1. Objetivo General*

Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil de Lima, 2023.

### *1.6.2 Objetivos Específicos*

Determinar la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil de Lima, 2023.

Determinar la relación entre el clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil de Lima, 2023.

Determinar la relación entre el clima organizacional y la realización personal de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil de Lima, 2023.

# CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

## 2.1 Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación

El clima organizacional (CO) se denomina a las distintas formas de ambiente de trabajo y entre otras que define al espacio en donde se presenta problemáticas que afectaran para el bien ó mal en el empleador para la realización de sus tareas encomendadas por su jefe inmediato. (Bailón et al., 2022).

Otros autores indican que el clima organizacional, es entendido como un conjunto de factores susceptibles de medición dentro de un entorno de trabajo, percibidos por aquellos que comparten el entorno físico en el cual se desarrollan dichas prácticas (Mendoza et al., 2022).

Por otra parte, la calidad de atención corresponde a un grupo de servicios diagnósticos y tratamientos, logrando así una adecuada atención en la salud para que esta sea óptima, sin dejar de tener en cuenta los demás factores, como los conocimientos que tiene sobre el paciente y el servicio médico para conseguir resultados con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente. Parar la calidad de los servicios de salud, resulta esencial el factor de calidad y la satisfacción de los pacientes, siendo un aspecto importante para las gestiones en salud, calidad de los servicios y evaluación de las características, las perspectivas y los componentes entre los diferentes investigadores. (Juvita et al., 2022).

## 2.2. Antecedentes de Investigación

### *2.2.1 Internacionales*

Chiang et al., (2021) en Chile, en su artículo buscaron *"analizar el* efecto de los factores del clima organizacional en el estrés laboral", el estudio fue no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra correspondió a 321 funcionarios de instituciones públicas. La técnica para obtener los datos fue la encuesta y los instrumentos 2 cuestionarios, para el de clima organizacional (Koys y Decottis, 1991, cuya adaptación y validación fue realizada por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008) y otro para el estrés laboral (Karasek, 1979). Los hallazgos permitieron concluir que el clima organizacional afecta el estrés laboral, pero en grados diferentes dimensión. La dimensión apoyo y la dimensión innovación afectan más el estrés.

Onofre (2021) por su parte, en Ecuador en su investigación tuvo por finalidad "determinar la vinculación entre el estrés laboral con el desempeño laboral de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas de Quito". El estudio fue no experimental, transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo. Como técnica aplicó la encuesta y la revisión documentaria para obtener la data. Como instrumento usó el "Cuestionario de Estrés laboral" diseñado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud del 2007 y para el desempeño laboral usó información del "Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público", de enero del 2019. Los resultados permitieron llegar a la conclusión que no existía relación directa del estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección de Talento Humano en el Hospital de Fuerzas Armadas en Quito.

Buitrago et al. (2021) en Colombia realizaron un artículo que tuvo por objetivo "Analizar los referentes teóricos del estrés laboral, considerando sus principales causas, consecuencias y estrategias preventivas en el trabajo". respecto a la metodología, la investigación se avocó a la revisión documental de 60 artículos publicados entre 2015 y 2020 que incluían conceptos de

estrés laboral, sus causas, sus consecuencias y estrategias para prevenirlos. Dichos estudios estaban disponibles en las bases de datos Frontiers in Psychology, Epistemonikos, ProQuest, Academy, Redalyc, Biblioteca Digital, Elsevier, Dialnet, Science y Direct SciELO. El estudio concluyó que el estrés constituye una problemática prevalente dentro del contexto organizacional generado por diversos factores asociados a la condición laboral y personal que origina en la persona consecuencias fisiológicas y mentales que pueden afectar sus desempeños y productividad. En tal razón, existe la necesidad de incentivar una cultura orientada a prevenir para fomentar la salud de los colaboradores.

Cruz-Zúñiga et al. (2021) en un artículo se propuso “conocer el estado del arte respecto de la relación del clima laboral el estrés laboral en los trabajadores”. El estudio consistió en la revisión sistemática de estudios primarios en español, portugués e inglés entre los años 2009 y 2019, la población fueron colaboradores de ambos sexos. La búsqueda fue realizada en diferentes bases de datos como Scielo, PubMed, Scopus, Redalyc, EBSCO, Host. El proceso de selección y extracción contó con la participación de 3 revisores de forma independiente. Se trabajó con 533 estudios, de los cuales 17 cumplían las condiciones para su elegibilidad. Se pudo identificar una vinculación entre el clima y el estrés laborales en población trabajadora. El estudio llegó a la conclusión de que el clima laboral y el estrés laboral tienen relación significativa en los trabajadores.

Salazar et al (2022), en su artículo realizado en México, establecieron como propósito el análisis de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad de salud. El estudio fue de tipo transeccional y correlacional cuyo tamaño de la muestra fueron 182 trabajadores. La técnica empleada fue un cuestionario para clima organizacional integradas por componentes de relación interpersonal , estilo de dirección , sentido de permanencia , retribución , disponibilidad de recursos ,claridad y coherencia en la dirección y el de cuestionario de satisfacción laboral integrado por factores de supervisión , ambiente físico , participación y satisfacción laboral. Los resultados evidenciaron en clima organizacional por mejorar entre un 56% y 40.7 % como satisfactorio de la

variable satisfacción laboral encontrándose una correlación relevante moderada entre clima organizacional (r= 0,205; *p*= 0,05). Se concluyo que existe una correlación directa entre la percepción del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud.

Calderón et al (2021) en el artículo realizado en República dominicana donde refieren del total de trabajadores que corresponde en sexo femenino, 41,42 %.Los cuales tuvieron como resultado un factores laborales relacionados al estrés estaban presentes en 52.58 %, ambientales: temperatura inadecuada (67,11%), organizativos: sobrecarga de trabajo (78,61%) y clima organizacional poco saludable (64.32 %), sobre factores de presión, exigencias y contenidos: supervisión y control excesivo de las tareas (74,31 %) y ritmo de trabajo exigente (54,31 %).

### *2.2.2. Nacionales*

Concha et al., (2020) en “Estrés laboral y Clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao”, tuvieron por objeto determinar la relación del estrés laboral con el clima organizacional de los trabajadores. El estudio fue de tipo cuantitativo, siguió el diseño no experimental, y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 41 colaboradores, elegidos con muestreo probabilístico, la técnica e instrumentos aplicados para recabar la data fueron la encuesta y la Escala de Burnout de Maslach y el cuestionario EDCO-MINSA para la medición del estrés laboral y el clima organizacional respectivamente. Los resultados afirmaron que el estrés laboral mayormente se encuentra en un nivel medio (65,90%), mientras que el clima organizacional se ubicó en un nivel por mejorar (58.51%). La prueba estadística del Rho Spearman arrojó un valor de 0,173 y una significancia de 0,280 por lo que llegó a concluir que: No hay relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao, 2020.

Díaz et al., (2019) en su artículo plantearon por objetivo “determinar la relación existente entre estrés y clima organizacional del personal del Hospital de la Solidaridad Chiclayo”. El trabajo fue de diseño no

experimental, de nivel correlacional, considerando una muestra de 30 participantes, a quienes aplicaron la encuesta y un cuestionario para la obtención de la data. Concluyeron que el estrés laboral y clima organizacional tienen relación inversa y significativa (Rho = - 0,653, p- valor = 0,000) < 0,05), Es decir que a menor nivel de estrés laboral mayor nivel de clima organizacional evidenciado por los colaboradores del Hospital de la Solidaridad.

Arqque (2021) realizó un estudio cuyo objetivo se orientó a "establecer la relación del clima organizacional con el estrés laboral del personal colaborador un Centro de Salud en SJL". La investigación fue con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, prospectivo, de nivel relacional. La población participante fueron 107 trabajadores, y la muestra 84. Los instrumentos usados consistieron en el cuestionario de clima organizacional del MINSA y el Inventario de estrés laboral de Maslach y Jackson. Los resultados demostraron que el clima organizacional se ubicó en un nivel medio en 71.41% y bajo en 28.60%; con respecto del estrés laboral el 45,2% era de nivel medio y bajo en 9, 5%. El estudio concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional con el estrés laboral del personal del Centro de Salud con un p-valor de 0,000 < 0,05.

Salas (2022) realizó una investigación cuyo objeto fue "determinar la conexión del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de un centro de salud de Puno". Utilizó un enfoque cuantitativo, basado en el diseño no experimental, descriptivo - correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo Likert. La muestra fueron 52 trabajadores. Los resultados se determinaron una correlación según el coeficiente de Pearson de r = 0.614 = 61.0%, que indica que es estadísticamente significativa (p=0,000<0.05) entre el componente comportamiento organizacional y estrés laboral. llegó a concluir que existe asociación significativa del clima organizacional con el estrés laboral de los colaboradores.

Cutti (2021) en su estudio planteó por objeto "evaluar la relación entre el Estrés Laboral y el Clima Organizacional en una Financiera ubicada en

Jauja". El método utilizado fue el deductivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se aplicaron encuestas e instrumentos a una muestra de 30 colaboradores mediante el método censal. Los estadísticos usados para la prueba de hipótesis fueron el chi cuadrado y el Kendall's Tau–B. Los resultados arrojaron que, a pesar de que hay un porcentaje de trabajadores que padecen estrés laboral, ninguna dimensión del clima organizacional tiene significativa relación con ellos. El estudio concluyó que no existe relación directa del clima organizacional con el estrés laboral en la Financiera Confianza.

## 2.3 Bases tóricas

### *2.3.1 El clima organizacional*

Consiste en un conjunto de valores, de creencias y de entendimientos relevantes que los integrantes pertenecientes a una organización tienen en común. También es entendida como aquella que refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de otras (Cortez, 2024).

La cultura organizacional, denominada también atmósfera o ambiente organizacional consiste en aquel conjunto de suposiciones, valores, normas o creencias que comparten sus miembros. Así mismo, este sistema de supuestos configura el ambiente humano en que los miembros de una organización desarrollan su trabajo cotidiano (Minsa, 2011). Por otra parte, esta cultura puede referirse a una organización entera o bien al ambiente de una división, planta, departamento o filial (Zapata y Rodríguez, 2024).

#### *2.3.1.1. Consecuencias del Clima Organizacional*

Un clima organizacional catalogado como bueno o malo, tendrá repercusiones en la organización ya sea positivas o negativas, definidas según la percepción de los miembros respecto de la organización. Entre las consecuencias positivas se puede mencionar las siguientes: productividad, logro, poder, afiliación, baja rotación, adaptación, satisfacción, innovación etc. en tanto que entre las consecuencias negativas se puede señalar a la

inadaptación, ausentismo, alta rotación, baja productividad, poca innovación, entre otras. Es frecuente que en una organización se suela encontrar diversos niveles de climas organizacionales dependiendo a como este se vea afectado o beneficiado. Por otra parte, el clima organizacional, juntamente con las estructuras, las características organizacionales y los sujetos que la componen conforman un sistema interdependiente altamente dinámico (Minsa, 2011).

#### *2.3.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional*

Las dimensiones o componentes del clima organizacional son aquellas características susceptibles que influirán en las conductas de los colaboradores. Es así, que para el estudio del clima organizacional resulta conveniente primero tener conocimiento de las 11 dimensiones que deben ser evaluadas (Minsa, 2011).

a) Comunicación: está basada en las redes de comunicación que existen en la organización, así como las facilidades con que cuentan los colaboradores para ser escuchados en sus inquietudes o quejas por la dirección.

b) Conflicto y cooperación: se refiere al nivel de colaboración observada entre los colaboradores en el ejercicio de su labor y en los apoyos tanto materiales como humanos que éstos perciben de su organización.

c) Confort: se refiere a los esfuerzos realizados por la dirección para crear un entorno físico agradable y sano.

d) Estructura: representa las percepciones que tienen los miembros de la organización respecto de las reglas, trámites, procedimientos, además de otras limitaciones a que se ven enfrentados durante el desarrollo de su labor. Se refiere también a la medida en que las organizaciones ponen el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un entorno laboral libre, informal y estructurado.

e) Identidad: entendido como el sentimiento de pertenencia a la organización por parte del colaborador, el cual constituye un elemento

importante muy valioso dentro del grupo de trabajo. Es la sensación de compartir los objetivos personales con los propuestos por la organización.

f) Innovación: este componente cubre la voluntad de una organización de experimentar aspectos nuevos y de cambiar la la manera de hacerlas.

g) Liderazgo: es la influencia ejercida por ciertos sujetos particularmente los jefes, en la conducta de otros para alcanzar resultados. No tiene ningún patrón definido, puesto que depende de varias condiciones coexistentes en el medio social como son, los valores, normas y procedimientos.

h) Motivación: está referida a las condiciones que conllevan a los colaboradores a trabajar con mayor o menor intensidad dentro de una organización.

i) Recompensa: entendida como la medida en que una organización emplea los premios más que los castigos, este componente por lo general puede generar un clima más apropiado en la organización, esto siempre y cuando no utilice el castigo sino más bien el incentivo al colaborador para hacer bien su trabajo y si no lo hiciera bien se le impulse y motive a mejorar en el mediano plazo.

j) Remuneración: este factor se apoya en la manera en que se remunera de forma justa a los colaboradores.

h) Toma de decisiones: esta dimensión se refiere a la evaluación de la información disponible para ser utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el rol desempeñado por los colaboradores en este proceso (Minsa, 2011, p. 17).

### *2.3.2 El Estrés laboral*

Consiste en aquella reacción a la que una persona debe enfrentar como consecuencia de cierto desequilibrio por la exigencia o presión de los conocimientos y capacidades. Este estrés puede ser producido por diversas situaciones laborales y puede agravarse en la medida en que el trabajador

siente que no recibe un apoyo suficiente por parte de sus superiores y colegas, además cuando posee un limitado control de su labor o la manera como se enfrenta a las presiones y exigencias laborales (Stavroula, 2004).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés se concibe como una serie de reacciones de tipo fisiológico que preparan al organismo para una determinada acción (OMS, 2007). Además, el estrés es entendido como aquel proceso donde se desarrollan diversas reacciones debido a la aparición de demandas sociales o ambientales que recibe el individuo y a las que tiene que dar una respuesta de acuerdo a sus capacidades y/o recursos para afrontar las situaciones, dichos recursos van a depender del contexto en que se dé la situación (García et al., 2016).

Si bien es cierto que el trabajo dignifica a la persona al ofrecerle ingresos económicos para poder satisfacer sus necesidades y elevar su calidad de vida, además de la interrelacionarse socialmente, es cierto también que el trabajo puede afectar la salud mediante enfermedades ocupacionales, que generan agotamiento intelectual y físico (burnout). Este estrés por tratarse de una reacción del organismo resulta positivo siempre y cuando se viva en niveles aceptables que se puedan tolerar beneficiando ello el rendimiento, pero si en cambio el estrés se presenta de manera permanente, este va a generar tensión y agotamiento, lo cual es negativo, pudiendo no recuperarse y volverse nocivos para la salud (Martinez, 2020)

#### *2.3.2.1. Causas y Consecuencias del Estrés*

El estrés resulta de la interacción entre las condiciones existentes en el ambiente laboral y aquellas reacciones producidas por estas, pudiendo ser ocasionadas por una deficiente organización en el centro laboral, la excesiva presión y la falta de manejo adecuado, así como una deficiente gestión laboral. En la mayoría veces las causas están relacionadas con la manera de gestión las organizaciones. Todo ello propicia que el individuo pueda padecer cuadros de estrés, que afectan de manera distinta a cada persona pudiéndole provocar mala salud mental o física. Esta situación en lo personal y en lo laboral puede provocar comportamientos no habituales en el trabajo;

si este estrés lo sufren un número significativo de trabajadores, puede afectar a la gestión de la organización (Stavroula et al., 2004).

#### *2.3.2.2. Importancia de la Evaluación del Estrés*

Los cambios en el entorno laboral pueden propiciar riesgos de tipo psicosocial relacionados con el estrés laboral y con el llamado síndrome de burnout especialmente en los profesionales de la salud quienes brindan servicios a personas. en ese sentido, este trastorno es definido por la OMS como una enfermedad vinculada al trabajo y lo incluye en la "Clasificación Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos" (CIE-11). En la definición de esta enfermedad se debe considerar 3 aspectos esenciales: "cinismo o sentimientos negativos relacionados con su trabajo", "una sensación de agotamiento" y por último "eficacia profesional reducida"; los cuales son reconocidos como derecho y principio esencial para la seguridad y la salud en el centro de labores (Bueno et al., 2020).

#### *2.3.2.3. Tipos de Estrés*

**a) Episódico**: sucede solamente por un pequeño instante, se da en un momento y no se prolonga demasiado tiempo, lo cual al enfrentarlo y resolverlo se logra desaparecer los síntomas que lo causaron (Bueno et al., 2020).

**b) Crónico**: cuando se presentan repetidas veces o con frecuencia cuando un colaborador suele ser sometido a agentes estresores constantemente; los síntomas causantes del estrés se presentan las veces en que la situación se presenta y mientras la persona no afronta las exigencias de recursos el estrés seguirá (Bueno et al., 2020)

#### *2.3.2.4. Dimensiones del estrés laboral*

El instrumento de mayor exactitud y utilización en la medición del estrés en los trabajadores de acuerdo al nivel de síndrome de burnout que permite identificar los factores que afectan a un sujeto es el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado en el año 1986 (citado por García et al., 2016), el cual considera 3 dimensiones para su medición:

a) Agotamiento emocional: referido a la disminución del estado emocional, que repercute en las capacidades emocionales debido a la pérdida de recursos que sobrepasan los controles, el sesgo en el manejo, diagnóstico y el tratamiento del paciente a consecuencia de frecuentes olvidos, baja concentración, así como la suma de estímulos adversos que generan sensaciones de incapacidad.

b) Despersonalización o deshumanización: ocasionado por las actitudes negativas, la pérdida de sensibilidad y la falta de empatía con los usuarios a los que se presta el servicio, ocasionando irritabilidad en el horario de trabajo, daño o maltrato a los pacientes, insuficiente concentración en la toma de decisiones, poca valoración a los pacientes, entre otros males.

c) Falta de Realización Personal: se refiere a la manera como un colaborador enfrenta y evalúa su desarrollo en su propia labor que desempeña, en muchas ocasiones de manera negativa psicosocialmente, con frustraciones en sus progresos personales y profesionales, además de las vivencias de su ambiente donde generan competitividad y consecuentemente una baja autoestima de su persona, pues al no lograr superarlas, muchas veces ve inalcanzables los objetivos de la institución (García et al., 2016).

#### *2.3.2.5 Instrumento de Medición del Clima Organizacional y Estrés Laboral*

Para medir la variable clima organizacional se utilizará el instrumento (manual) validado y diseñado por el Ministerio de Salud (2012), el cual contiene 28 ítems dividido en 11 dimensiones copan Escala tipo Likert donde 1 = nunca, 2 = A veces, 3 = frecuentemente y 4 = siempre.

Para la medición de la variable estrés laboral se aplicará el Cuestionario de Medición de Burnout diseñado Maslach Inventory (Maslach, 1986) el cual contiene 22 ítem dividido en 3 dimensiones con escala Likert de 7 escalas que van desde 0= Nunca, hasta 6 = Siempre.

### *2.3.3 Marcos Conceptuales o Glosario*

**Burnout:** síndrome referido al estrés laboral crónico. Este se manifiesta mediante un estado de agotamiento físico y mental que se va prolongando en el tiempo llegando alterar la personalidad y autoestima del trabajador.

**Clima Organizacional**: Atmósfera que conforma una organización, la conforman elementos tangibles e intangibles que inciden en el desarrollo de las actividades de la persona ocasionando su motivación o desmotivación (Chiavenato, 2011, citado por Linares, 2021).

**Clima laboral:** Conjunto de percepciones acerca de aspectos relacionados al trabajador, y que tienen vínculo con el ambiente donde labora (Palma, 2004).

**Estrés:** Es aquel proceso o mecanismo homeostático de los medios internos existente en la persona y que se debe a los “niveles críticos de estrés” que se generan en el ambiente donde labora (Ivancevich y Matteson, 1989, citado por Quispe, 2016).

# CAPITULO 3: METODOLOGÍA

## 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación:

La presente investigación fue de tipo básica, no experimental, descriptiva - correlacional, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, pues no se manipularon las variables, solamente se midieron en su estado natural mediante métodos numéricos para determinar el grado de relación entre ellas, en un solo momento (Hernández et al., 2014).

## 3.2. Unidad de Análisis:

Colaboradores de un Centro de Salud de Materno Infantil

## 3.3. Población de Estudio:

La población total estuvo conformada según la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra*

| **Personal** | **Cantidad** |
|---|---|
| Médicos Generales | 10 |
| Médicos especialistas | 16 |
| Enfermeras | 10 |
| Obstetras | 8 |
| Nutricionista | 4 |
| Psicólogos | 4 |

| | |
|---|---|
| Odontóloga | 4 |
| Asistenta social | 4 |
| Tecnólogo medico | 4 |
| Químico Farmacéutico | 1 |
| Administrativos | 4 |
| Técnicas Enfermería | 12 |
| Técnicos Asistenciales | 10 |
| Auxiliares | 13 |
| Técnicos administrativos | 6 |
| Seguridad | 6 |
| Personal de limpieza | 4 |
| Total | 120 |

## 3.4. Diseño y Tamaño de Muestra:

La muestra la conformaron todos los trabajadores de un Centro de Salud de Lima, por lo que se denomina población censal (Hernández et al., 2014).

## 3.5. Selección de la Muestra:

Se aplicó el muestreo por conveniencia, puesto que el grupo ya estaba formado.

## 3.6 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario para recolectar datos, el instrumento es una herramienta mediante el cual se enuncian preguntas las cuales están relacionadas a hipótesis de trabajo, variables o indicadores de la investigación.

Para este estudio se aplicaron 2 cuestionarios, uno referido a la variable clima organizacional diseñado por Ministerio de trabajo (2012) en

cual contiene 28 ítems dividido en 11 dimensiones copan Escala tipo Likert donde 1 = nunca, 2 = A veces, 3 = frecuentemente y 4 = siempre.

La otra variable fue medida con el Cuestionario de Medición de Burnout Maslach Inventory (Maslach, 1986) el cual contiene 22 ítem divididos en 3 dimensiones con escalas tipo Likert de 7 escalas desde Nunca = 0 hasta Siempre = 6. Dichos instrumentos ya han sido empleados en diversos estudios por lo que ya tienen validez y confiabilidad comprobada. Siendo los valores de confiabilidad según el Alfa de Cronbach de 0.808 y 0,900 para el clima organizacional y el estrés laboral respectivamente.

### *3.6.1. Validez del instrumento*

La validez está referida a evaluar si el instrumento mide lo que realmente pretende medir, en este caso se aplicó la técnica de validación por juicio de expertos (Hernández et al, 2014), quienes evaluaron ambos instrumentos y determinaron que eran aplicables

**Tabla 2**

*Validación por juicio de expertos*

| **Juez validador** | **Opinión de aplicabilidad** | |
|---|---|---|
| | Clima organizacional | Estrés laboral |
| Dr. Luis Rodríguez López | Aplicable | Aplicable |
| Mg. Ruth Janet Palomino Rojas | Aplicable | Aplicable después de corregir |
| Mg. Ernesto Huapaya Espejo | Aplicable | Aplicable |

### *3.6.2 Confiabilidad*

La confiabilidad de los instrumentos fue analizada mediante una prueba piloto a un grupo de 20 trabajadores del sector salud que no participaron en el estudio pero que presentaban similares características.

**Tabla 3**

*Análisis de fiabilidad del Instrumento para medir el clima organizacional*

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| ,744 | 28 |

El coeficiente de alfa de Cronbach es 0.744, lo cual indica que este instrumento para medir el clima organizacional es confiable.

**Tabla 4**

*Análisis de fiabilidad del Instrumento para medir estrés laboral*

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| ,936 | 22 |

El coeficiente de alfa de Cronbach 0.936, permite señalar que el instrumento para medir el estrés laboral tiene muy buen grado de confiabilidad. Por lo tanto, no hay necesidad de reformulación.

## 3.7. Procesamiento, análisis e Interpretación de la Información

La data recolectada mediante las encuestas fue registrada en una base de datos a través del software Excel y el SPSS-26, para su análisis. El análisis se refiere a la recolección, clasificación, organización, procesamiento de los datos, los cuales serán presentados en tablas de frecuencias así como en gráficos estadísticos (análisis descriptivo), así como tablas de prueba de hipótesis (análisis inferencial), para su posterior interpretación que conllevarán a la toma de decisiones. Se realizó un análisis bivariado y para contrastar las hipótesis del estudio se empleó la prueba estadística del Spearman con un nivel de confianza del 95% y una significancia de 0,05, dado que los datos no tienen distribución normal.

## 3.8 Aspectos éticos de la investigación

Esta investigación fue llevada a cabo respetando estrictamente los principios éticos universales aplicables a estudios con seres humanos,

según lo establecido en la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013) y en concordancia con lo dispuesto por el Reglamento de Ensayos Clínicos aprobado mediante el Decreto Supremo N.° 021-2017-SA, así como con la Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Se respetaron, los principios de autonomía, asegurando la voluntaria participación de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil; y para tal fin, se brindó información clara, precisa y comprensible respecto de los objetivos y procedimientos de manera que cada persona pueda decidir libremente su participación. Se garantizó la confidencialidad y el anonimato de quienes participaron, asegurándoles que toda la información obtenida sería utilizada exclusivamente con fines académicos. Además, se observó el principio de no maleficencia, evitando cualquier tipo de daño físico, psicológico o laboral derivado de la investigación. Así mismo, los hallazgos del estudio servirán como base para diseñar acciones orientadas a optimizar el clima organizacional y disminuir los niveles de estrés laboral, en beneficio de todo el personal del establecimiento de salud. El estudio contó con la aprobación del Comité de Ética en Investigación en Salud correspondiente, por lo que cada participante suscribió un consentimiento informado en el que se precisó el objetivo del estudio, el tratamiento de la información y los derechos que le asisten. Por último, se cumplió con el principio de justicia, al asegurar que todos los trabajadores que reunían los criterios de inclusión tengan igualdad de oportunidades para ser partícipes, sin ningún tipo de discriminación.

## 3.9. Operacionalización de variables:

### Tabla 5

*Operacionalización de las variables*

| Variable | Definición Teórica | Naturaleza de la variable | Dimensiones | Indicador | Escala de medición | Categorías | Medio de verificación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Clima organizacional | Son las percepciones que comparten los miembros de una organización sobre el trabajo, ambiente físico, relaciones interpersonales en el entorno laboral, así como las regulaciones informales y formales que afectan su trabajo. | Cuantitativa | Comunicación<br>Conflicto<br>Confort<br>Estructura<br>Identidad<br>Innovación<br>Liderazgo<br>Motivación<br>Recompensa<br>Remuneración<br>Toma de decisiones | Redes de comunicación ( 1- 3)<br>Nivel de colaboración (4 – 6)<br>Ambientes físicos agradables (7-9)<br>Reglas, procedimientos, tramites y limitaciones (10- 11)<br>Sentimiento de pertenencia (12-15)<br>Voluntad de experimentar cosas nuevas. (16-17)<br>Influencia por los jefes. (18-20)<br>Intenciones y expectativas (21-22 )<br>Utilización de premios. (23-24)<br>Formas de remuneración. (25- 26)<br>Evaluación de la información (27-28) | Ordinal | Escala de Likert<br>Nunca =1<br>A veces = 2<br>Frecuentemente =3<br>Siempre = 4 | Cuestionario para el Estudio de Clima Organizacional (Minsa, 2012)<br>Escala valorativa: Baremos.<br>Bajo: 28- 56<br>Medio: 57- 84<br>Alto: 85- 112 |
| Estrés laboral | Respuesta natural y automática de nuestro cuerpo frente a las percepciones de situaciones amenazadoras o desafiantes en el entorno. | Cuantitativa | Agotamiento emocional<br>Despersonalización<br>Realización personal | Incapacidad para concentrarse<br>Depresión<br>Desesperanza<br>Fatiga crónica<br>Actitudes cínicas<br>Falta de paciencia<br>Irritabilidad<br>Comportamiento violento<br>Omnipotencia<br>Bajo autoestima<br>Sensación de poca competencia profesional | Ordinal | Escala de Likert<br>Nunca = 0<br>Casi nunca = 1<br>Algunas veces = 2<br>Bastantes veces = 3<br>Muchas veces = 4<br>Casi siempre =5<br>Siempre = 6 | Cuestionario: Escala Maslach Burnout Inventory (Maslach, 2016)<br>Agotamiento emocional<br>Bajo:0 – 18<br>Medio:19 – 26<br>Alto: 27 – 54(*)<br>Despersonalización<br>Bajo:0 – 5<br>Medio:6 – 9<br>Alto: 10 – 30(*)<br>Realización personal<br>Bajo:0 – 33(*)<br>Medio:34 – 39<br>Alto: 40 – 56<br>(*) Síntomas de Burnout |

# CAPITULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION

## 4.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Los resultados obtenidos en relación con el cuestionario de clima organizacional y estrés laboral realizados en de un Centro Materno Infantil de Lima, alcanzaron un nivel de significancia de 0.00 por ello, se acepta la hipótesis alterna y encontrándose una relación positiva a través del coeficiente de Rho Sperman (0.509). Este resultado indica una relación positiva entre el personal de salud y clima laboral de los trabajadores. Estos resultados guardan relación con los hallado con Chiang et al (2021) en su estudio donde concluyó que el clima organizacional afecta el estrés laboral, pero en grados diferentes dimensión. La dimensión apoyo y la dimensión innovación afectan más el estrés. Además, también se condice con otros resultados hallados por Cruz-Zúñiga et al (2021), quien publico un articulo quien llego a concluir que le clima laboral y el estrés laboral tienen una relación significativa en los trabajadores.

En cuanto a la primera hipótesis especifica, los reportes indicaron una significancia de 0.000, lo cual afirma que hay asociación relevante entre el clima organizacional y agotamiento emocional de los colaboradores de un Centro Materno Infantil de Lima 2023. Algunos estudios evidencian ciertas conductas como son la: ansiedad, irritabilidad ocasionan situaciones que generan incomodidad y fastidio, ocasionando varias oportunidades desunión en el trabajo a consecuencias del estrés , lo que repercute de manera desfavorable y afectan el clima organizacional , desempeño laboral y profesional. Estos resultados no se asemejan a los encontrados por Concha et al (2020), en un estudio donde concluyó lo siguiente no hay relación

significativa entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao, 2020.

En cuanto a la hipótesis especifica 2, los resultados indicaron una significancia de 0,000, lo cual afirmaría que el clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores pertenecientes de un Centro Materno Infantil de Lima 2023 tienen relación, por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Cabe resaltar que la dimensión despersonalización es debido a actitudes negativas, empatías transmitidas al usuario que se presta el servicio de los cuales se ocasiona un maltrato al paciente e irritabilidad dentro del área de trabajo debido por la poca valoración a los usuarios. En los resultados hallados por Cuti et al. (2022), se indican que las dimensiones del clima organizacional indican que presenta una relación significativa. En el estudio concluyó que no existe vinculación directa del clima organizacional con el estrés laboral en la Financiera Confianza.

En cuanto a la hipótesis especifica 3, los reportes encontrados indicaron una significatividad de 0,000, lo cual afirmaría el clima organizacional y la realización personal de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima 2023. En los resultados del estudio por Arque et al (2021), demostraron que el clima organizacional alcanzó un nivel medio en 71.4% y bajo en 28.6%; con respecto del estrés laboral el 45,2% era de nivel medio y bajo en 9, 5%. En este estudio concluyó que existe asociación significativa entre el clima organizacional con el estrés laboral del personal del Centro de Salud con un p-valor de 0,000 < 0,05.

Un estrés laboral significativo provoca más agotamiento y consume energía para el trabajo diario los factores relacionados con el ambiente laboral, como el establecimiento de metas inalcanzables y la falta de cortesía al comunicarse con colegas o subordinados, estaban estrechamente relacionados con el agotamiento emocional. Sin embargo, es oportuno precisar que se debe abordar el agotamiento emocional implica estrategias a nivel individual y organizacional. Algunas medidas pueden incluir la promoción de la gestión del estrés, el fomento de un equilibrio saludable entre las actividades laborales y la vida particular, la creación de un ámbito de trabajo

que respalde el bienestar emocional y la promoción de una cultura que valore la salud mental de los empleados. La conciencia y la intervención temprana son clave para prevenir y abordar el agotamiento emocional de manera efectiva.

## 4.2 Pruebas de hipótesis

### *4.1.1 Pruebas de hipótesis*

**Prueba de hipótesis general**

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima 2023.

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis general*

| | | | Clima organizacional | Estrés laboral |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coefi. correlación | 1,0000 | -,509** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,0000 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Estrés laboral | Coefi. correlación | -,509** | 1,0000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,0000 | . |
| | | N | 120 | 120 |

**Interpretación**

La tabla anterior muestra una significancia de 0.000 < o.o5, lo que afirma que se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechazar la nula, por tanto existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

**Prueba de hipótesis especificas**

**Prueba de hipótesis específica 1**

H1: Existe relación significativa del clima organizacional y el agotamiento emocional de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023

H0: No existe relación significativa del clima organizacional y el agotamiento emocional de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis específica 1*

| | | | Clima organizacional | Agotamiento emocional |
|---|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Clima organizacional | Coefi. correlación | 1,0000 | -,526** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,0000 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Agotamiento emocional | Coefi. correlación | -,526** | 1,0000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,0000 | . |
| | | N | 120 | 120 |

**Interpretación**

La tabla anterior muestra una significancia de 0.000 < 0.05, lo que afirma que la hipótesis alterna es verdadera, y debe rechazarse la nula, afirmando que existe relación entre del clima organizacional y agotamiento emocional de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

**Prueba de hipótesis específica 2**

H2: Existe relación significativa del clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

H0: No existe relación significativa del clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis específica 2*

| | | | Clima organizacional | Despersonalización |
|---|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Clima organizacional | Coefi. correlación | 1,0000 | -,477** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,0001 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Despersonalización | Coefi. correlación | -,477** | 1,0000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,0001 | . |
| | | N | 120 | 120 |

**Interpretación**

La tabla anterior muestra una significancia de 0.0001 < 0.05, lo que afirma la hipótesis alterna rechazando la nula, en consecuencia, la relación entre el clima organizacional y la despersonalización es significativa en los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

**Prueba de hipótesis específica 3**

H2: Existe relación significativa del clima organizacional y la realización personal de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

H0: No existe relación significativa del clima organizacional y la realización personal de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

**Tabla 9**

*Prueba de hipótesis específica 3*

| | | | Clima organizacional | Realización personal |
|---|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Clima organizacional | Coefi. correlación | 1,0000 | ,456** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,0001 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Realización personal | Coefi. correlación | ,456** | 1,0000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,0001 | . |
| | | N | 120 | 120 |

**Interpretación**

La tabla anterior muestra una significancia de 0.0001 < 0.05, lo que afirma que se debe aceptar la hipótesis alterna y desestimar la nula,

afirmando que hay vinculación significativa entre el clima organizacional y la realización personal de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

## 4.3. Presentación de resultados

En este apartado se reportan los análisis descriptivos de las variables: Clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.

**Tabla 10**

*Distribución de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Hombres | 38 | 31,70 |
| Mujeres | 82 | 68,30 |
| Total | 120 | 100,00 |

**Tabla 11**

*Distribución del nivel del clima organizacional de los colaboradores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023.*

*Clima organizacional*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Bajo | 12 | 10,0 |
| | Medio | 51 | 42,5 |
| | Alto | 57 | 47,5 |
| | Total | 120 | 100,0 |

Se observa que la mayoría, es decir 47.5% del personal de salud percibe un clima organizacional de nivel alto, 42.55% de nivel medio y 10% de nivel bajo

**Tabla 12**

*Distribución del estrés laboral de los colaboradores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023*.

*Estrés laboral*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Niveles | Bajo | 33 | 27,5 |

| | | |
|---|---|---|
| Medio | 62 | 51,7 |
| Alto | 25 | 20,8 |
| Total | 120 | 100,0 |

Se observa que la mayoría, es decir 51.7% del personal de salud tiene un clima estrés laboral de nivel medio, 20.8% de nivel alto y 27.5% de nivel bajo

**Tabla 13**

*Relación de los niéveles de clima organizacional y el nivel de estrés laboral de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023*.

| | | | Estrés laboral | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Bajo | Medio | Alto | Total |
| Clima organizacional | Bajo | Recuento | 12 | 0 | 0 | 12 |
| | | % del total | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 10,0% |
| | Medio | Recuento | 14 | 30 | 7 | 51 |
| | | % del total | 11,7% | 25,0% | 5,8% | 42,5% |
| | Alto | Recuento | 7 | 32 | 18 | 57 |
| | | % del total | 5,8% | 26,7% | 15,0% | 47,5% |
| Total | | Recuento | 33 | 62 | 25 | 120 |
| | | % del total | 27,5% | 51,7% | 20,8% | 100,0% |

Se observa que la mayoría, es decir 26.70% de colaboradores de un centro de salud percibe un clima organizacional alto y un estrés laboral medio.

# CONCLUSIONES

Primera: Se demostró que existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023 (p= 0,000; r = - 0,509). Lo cual expresa que la relación es moderada y negativa, es decir, que se manifiesta un buen clima organizacional y menor grado de estrés laboral.

Segundo: Se manifestó la existencia de una asociación significativa de, clima organizacional con agotamiento emocional en los colaboradores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023 (p= 0,000; r= 0,526). Lo que expresa una relación inversa y moderada. Es decir, existe relación significativa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional, correspondiente al "síndrome de burnout". Con ello se responde a la pregunta de la investigación planteada para Investigaciones futuras que deberán abarcar diseños longitudinales para la obtención de resultados con una precisión en un período prolongado de tiempo.

Tercero: Se indicó que existe una relación significativa del clima organización y la despersonalización en los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023 (p= 0,000; r = 0,477). Es decir, la presencia de sentimientos y actitudes negativas lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.

Cuarto: Se indica que existe una relación significativa entre el clima laboral y la realización personal de los trabajadores de un Centro Materno Infantil de Lima, 2023 (p=0,000; r = 0,456 ). Lo cual nos determina que un clima en el cual las personas se sentirán respetadas y valoradas en una tarea importante beneficiará a que esta tarea sea apoyada y el cual permita actuar alineados con sus valores, autonomía e iniciativa al mismo tiempo de contribuir en la misión dentro de una organización.

# RECOMENDACIONES

1.- A las autoridades del Centro de Salud Materno Infantil, implementar talleres de sensibilización dentro del personal que labora en la institución a fin de aminorar los niveles de estrés que afectan a la salud mental de los trabajadores.

2.- A las autoridades del centro de salud, evitar sobrecarga laboral fuera de turno, a fin de que aseguren que los trabajadores puedan descansar los fines de semanas y en sus vacaciones.

3.- En el Centro de Salud Materno se debe tener muy en cuenta los estados tanto físico como mental de los trabajadores, cabe resaltar que la “despersonalización”, se manifestara por un estado físico y mental que se observara prolongado en el tiempo y llegara a alterarse con la personalidad y autoestima del trabajador en el servicio durante años. Es por ello, se recomienda evaluar a los trabajadores de manera semestral e interviniendo de manera oportuna al trabajador.

4.- Se deberá otorgar una bonificación o cursos al trabajador por merito a su desempeño en ele área. Es asi que por medio de un premio o bonificación al trabajador en el área que realiza y logre sus metas en cumplir esto causara una realización por desempeño realizado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arqque, R. (2021) *Clima organizacional y estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho*. [Tesis de grado. Universidad César Vallejo. Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/71516

Asociación Médica Mundial (2013) *Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas con participantes humanos*; https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/

Bailón-González, C., & Cedeño-Zambrano, R. (2022). Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del distrito de educación, manta, Montecristi, Jaramijó. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun - ISSN: 2697-3456*, *6*(10 Ed. esp), 23–39. https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespab.0162

Bueno, M. y Barrientos, S. (2020) Cuidar al que cuida: el impacto emocional de la epidemia de coronavirus en las enfermeras y otros profesionales de la salud. *Revista Enferm Clin* (Engl Ed). S35-S39. Spanish. doi: https://doi.org/10.1016%2Fj.enfcli.2020.05.006

Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L. y Chaparro, C. (2021) Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud.* 8 (2),131-146. doi: https://doi.org/10.24267/23897325.553

Chávez, V. (2018) *Factores psicosociales relacionado al estrés laboral de las licenciadas de enfermería en centro quirúrgico del hospital María Auxiliadora*. [Tesis de grado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima] http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2591

Chiang, M. Sanhueza, C. y Rivera, M. (2021) Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad

pública. RAN. *Revista Academia & Negocios,* 8(1), 43-54. https://doi.org/10.29393/RAN8-6COMM3000

Concha, I. Aguilar, D. (2020) *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua – Callao*. [Tesis de grado. Universidad Nacional del Callao. Perú] http://hdl.handle.net/20.500.12952/5325.

Cortez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, *14*(27), e556. Epub 12 de abril de 2024.https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668

Crespo, M. (2021) *Evaluación del nivel de estrés laboral en los médicos y enfermeras de la Fundación Pablo Jaramillo Crespo. Estrategias de afrontamiento adecuado*. [Tesis de grado. Universidad del Azuay. Ecuador]. http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10586

Cruz, S., Souza, S., Nascimento, Y. y Souza, J. (2018) Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Revista Alternativas en Psicología,* 21, 38-61.

Cruz-Zuñiga, N., Alonso-Castillo, M., Armendáriz-García, N. y Lima-Rodríguez, J. (2021) Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*. 95.

Cutti, M. (2021) *El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la Financiera Confianza S. A. A -Agencia Jauja-Junín.* [Tesis de titulación. Universidad Continental. Perú] https://hdl.handle.net/20.500.12848/412

Del Ángel-Salazar, E, Fernández-Acosta, C , Santes-Bastián, M, Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, *17*(3), 273-283.https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789

Díaz, F. Guevara, S. y Vidaurre, W. (2019) Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura,* 8, (1), pp. 31-40. https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/

El Peruano (2022, 28 de octubre) Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19. *Diario Oficial El Peruano.* https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19

García, J., Gómez, J. y Martin, J. (2020) Impacto del Sars-Cov-2 en la salud mental de los profesionales Sanitarios: una revisión sistemática". *Revista Española de Salud Pública; 94(1):* 1 – 20. https://medes.com/publication/152295

García, M. y Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona,* (19),11-30 https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=147149810001

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* 6ª edición. Interamericana editores. México. http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp- edicion.compressed.pdf

https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157

Linares, C. (2021) *Clima Organizacional y Estrés Laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14771

Martínez, L. (2020) Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de Covid-19. *Revista de Comunicación y Salud*. 10 (2). Universidad Complutense de Madrid.España.

Maslach, C., y Jackson, S. (2016). Escala Maslach Burnout Inventory (MBI). Consultado el 20 octubre de 2022, de http://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-

inventory-mbi.html

Mendoza-Vargas, Juan M., Burbano-Pantoja, Víctor M., & Mendoza-Vargas, Hugo H.. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, *33*(6), 157-166.

Ministerio de Salud (2012). Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. 2da. Edición. Consultado 20 de octubre del 2022. 2112.pdf (minsa.gob.pe)

Muñoz, S., y Molina, D., (2020) Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo y manejo del personal de salud durante la pandemia por Covid-19"; *Acta Pediatr. Mex*; 41 (Supl. 1). https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa E. y Villagómez, A. (2014) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* -- 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U. https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1307/TM%20CEGe%203097%20V1%20%20Valencia%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OIT (2022). El estrés en el trabajo: un reto colectivo. Organización Internacional del Trabajo Ginebra: OIT

OMS (10 de octubre de 2024) *La salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/es/campaigns/world-mental-health-day/2024?utm_source=chatgpt.com

OMS (28 de setiembre de 2022) *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.* Organización Mundial de la Salud*. https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work?utm_source=chatgpt.com*

Onofre, L. (2019) *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del*

*personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. º 1, Quito.* [Tesis de grado. Universidad Andina Simón Bolívar] https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf

OPS (2023) Una nueva estructura organizacional para fortalecer la cooperación técnica de la OPS.

Organización Mundial de la Salud (2020) “Ocuppational Health. Stress at the workplace”, en

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2007). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno. *Portección de La Salud de Los Trabajadores*, 6(1), 1–50. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Editorial Cartolan. Lima. Quispe, S. (2016) *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima.* [Tesis de titulación. Universidad Autónoma del Perú] https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/366/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas, J. (2022) *Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno*. [Tesis de grado. Universidad Nacional del Altiplano. Perú] http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/18422

Soto Hilario, Juvita Dina, Ortega Soto, Alicia Verónica, Huapalla Céspedes, Bethsy Diana, & Abarca Arias, Yessika Madelaine. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*,

38(2), e5154. Epub 17 de junio de 2022. Recuperado en 08 de diciembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es.

Stavroula, L., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales* https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756

Vara, A. (2015). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico www.aristidesvara.net. 451 pp.

Zapata, A. y Rodríguez, A. (2024) Gestión de la cultura organizacional. Colombia. Universidad del Valle ISBN: 9789587655605

# ANEXOS

## Anexo 1. Instrumentos

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la tercera fase (medición) del estudio del Clima Organizacional.

Tenga en cuenta, que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organizacional, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, dibujando (encerrando) un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización.

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| **Nunca** | **A veces** | **Frecuentemente** | **Siempre** |

Agradecemos anticipadamente su colaboración:

**Especialidad :**_____

**Área de Trabajó :** _____

| | **Nunca** | **A veces** | **Frecuentemente** | **Siempre** |
|---|---|---|---|---|
| 1.- Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. | | | | |
| 2.- Me rio de bromas | | | | |
| 3.- Mi jefe inmediato tratade obtener información antes de tomar una decisión . | | | | |
| 4.- La innovación es característica de nuestra organización | | | | |
| 5.- Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas | | | | |
| 6.- Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. | | | | |
| 7.-Mi jefe está disponible cuando se lo necesita. | | | | |
| 8.- Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable . | | | | |
| 9.- Las cosas me salen perfectas . | | | | |
| 10.- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | | | | |
| 11.-Mi trabajo es evaluado en forma adecuada . | | | | |
| 12.-Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ides sean consideradas. | | | | |
| 13.-Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | | | |
| 14.-En mi organización participo en la toma de decisiones. | | | | |
| 15.- Estoy sonriente. | | | | |
| 16.-Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa. | | | | |
| 17.-Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. | | | | |
| 18.-La limpieza de los ambientes es adecuada. | | | | |
| 19.-Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. | | | | |
| 20.-Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud . | | | | |
| 21-Existen incentivos laborables para que yo trate de hacer mejor mi trabajo . | | | | |
| **22.- Cometo errores .** | | | | |
| **23.- Estoy comprometido con mi organización de salud** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **24 .- Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito** | | | | |
| **25.- En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo .** | | | | |
| **26.-Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.** | | | | |
| **27.-Mi salario y beneficios son razonables .** | | | | |
| **28.-Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño .** | | | | |
| **29.-Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo.** | | | | |
| **30.-Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo .** | | | | |
| **31 .-Me interesa el desarrollo de mi organización de salud .** | | | | |
| **32.-Recibo buen trato en mi establecimiento de salud .** | | | | |
| **33.-Presto atención a los comunicaos que emiten mis jefes .** | | | | |

**Fuente : Documento Técnico Metodología para el Estudio de Clima Organizacional v.02**
**R.M.N° 468 2011 MINSA**

## INSTRUMENTO 2

Cuestionario que mide el nivel de estrés

**MEDICION DE BURNOUT MASLACH BURNOUTINVENTORY (MBI)**

### I. INSTRUCCIONES GENERALES

En el siguiente cuestionario mostramos una serie de situaciones que se pueden producir en el trabajo. Conteste con una X la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados, los resultados son estrictamente confidenciales.

| | |
|---|---|
| 0 | Nunca |
| 1 | Casi Nunca (pocas veces al año) |
| 2 | Algunas veces (alguna vez al mes o menos) |
| 3 | Bastantes veces (unas pocas veces al mes) |
| 4 | Muchas veces (Una vez a la semana) |
| 5 | Casi siempre (varias veces a la semana) |
| 6 | Siempre (todos los días) |

| N° | PREGUNTA | Nunca 0 | Casi Nunca 1 | Algunas veces 2 | Bastantes veces 3 | Muchas veces 4 | Casi siempre 5 | Siempre 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | | | | | | | |
| 2 | Cuando termino mi jornada de trabajo mesiento vacío | | | | | | | |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | | | | | | | |
| 4 | Siento que puedo entender fácilmente a lospacientes | | | | | | | |
| 5 | Siento que estoy tratando a algunos pacientescomo si fueran objetos impersonales | | | | | | | |
| 6 | Siento que trabajar todo el día con la genteme cansa | | | | | | | |
| 7 | Siento que trato con mucha eficacia losproblemas de mis pacientes | | | | | | | |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Siento que estoy influyendo positivamente enla vida de otras personas a través de mi trabajo | | | | | | | |
| 10 | Siento que me he hecho más duro con la gente | | | | | | | |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me estéendureciendo emocionalmente | | | | | | | |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo | | | | | | | |
| 13 | Me siento frustrado en mi trabajo | | | | | | | |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mitrabajo | | | | | | | |
| 15 | Siento que realmente no me importa lo queles ocurra a mis pacientes | | | | | | | |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con lagente me cansa | | | | | | | |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes | | | | | | | |
| 18 | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes | | | | | | | |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | | | | | | | |
| 20 | Me siento como si estuviera al límite de misposibilidades | | | | | | | |
| 21 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | | | | | | | |
| 22 | Me parece que los pacientes me culpan dealguno de sus problemas | | | | | | | |

## Anexo 3 Validación de instrumentos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

15 de Junio del 2023

**Dr. José Rodríguez López**
Metodólogo ,Estadístico y Matemático
DNI: 09683639
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento lo siguiente.

Yo, Gendy Pilar Vivanco Anchayhua identificado con DNI : 44646603 , estudiante de la Maestría de Gerencia en Servicios de Salud y con código de matrícula: 22017365 del año de ingreso 2022- I .

Que por motivos de ser requisitos indispensables en presentar la validación del instrumento del presente estudio de investigación. Es por ello, que solicito validar los instrumentos por juicio de expertos, para ejecutar el polito de tesis denominada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL, LIMA 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de las variables.
3. Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



_____

Firma
Gendy Pilar Vivanco Anchayhua
DNI:44646603

## FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado juez evaluador, se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes.

| | Dimensión / Ítem | Pertinencia[1] | Relevancia[2] | Claridad[3] | Obs. |
|---|---|---|---|---|---|
| | Comunicación | | | | |
| 1 | Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. | si | si | si | |
| 2 | Mi jefe inmediato tratade obtener información antes de tomar una decisión. | si | si | si | |
| 3 | La innovación es característica de nuestra organización | si | si | si | |
| | Conflicto | | | | |
| 4 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas | si | si | si | |
| 5 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. | si | si | si | |
| 6 | Mi jefe está disponible cuando se lo necesita | si | si | si | |
| | Confort | | | | |
| 7 | Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. | si | si | si | |
| 8 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | si | si | si | |
| 9 | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. | si | si | si | |
| | Estructura | | | | |
| 10 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ides sean consideradas. | si | si | si | |
| 11 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | si | si | si | |
| | Identidad | | | | |
| 12 | En mi organización participo en la toma de decisiones. | si | si | si | |
| 13 | Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa | si | si | si | |
| 14 | Mi institución es flexible y se adapta bien a | si | si | si | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | los cambios. | | | | |
| 15 | La limpieza de los ambientes es adecuada. | si | si | si | |
| | Innovación | | | | |
| 16 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. | si | si | si | |
| 17 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | si | si | si | |
| | Liderazgo | | | | |
| 18 | Existen incentivos laborables para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | si | si | si | |
| 19 | Estoy comprometido con mi organización de salud. | si | si | si | |
| 20 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | si | si | si | |
| | Motivación | | | | |
| 21 | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | si | si | si | |
| 22 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito. | si | si | si | |
| | Recompensa | | | | |
| 23 | Mi salario y beneficios son razonables. | si | si | si | |
| 24 | Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo. | si | si | si | |
| | Remuneración | | | | |
| 25 | Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. | si | si | si | |
| 26 | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud | si | si | si | |
| | Toma decisiones | | | | |
| 27 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. | si | si | si | |
| 28 | Presto atención a los comunicaos que emiten mis jefes | si | si | si | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia.

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr(a): Rodríguez López José**

**DNI:** 09683639

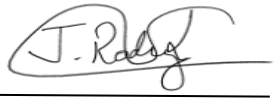
**Especialidad del validador: Metodólogo, Estadístico, Matemático**

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

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

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

15 de Junio del 2023



**Firma del Experto Informante.**

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

Estimado juez evaluador, se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes

| N° | Dimensión / Ítem | Pertinencia[1] | Relevancia[2] | Claridad[3] | Obs. |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Agotamiento emocional** | | | | |
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | si | si | si | |
| 2 | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | si | si | si | |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | si | si | si | |
| 6 | Siento que trabajar todo el día con la genteme cansa | si | si | si | |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando | si | si | si | |
| 13 | Me siento frustrado en mi trabajo | si | si | si | |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mitrabajo | si | si | si | |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con lagente me cansa | si | si | si | |
| 20 | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | si | si | si | |
| | **Despersonalización** | | | | |
| 5 | Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales | si | si | si | |
| 10 | Siento que me he hecho más duro con la gente | si | si | si | |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | si | si | si | |
| 15 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes | si | si | si | |
| 22 | Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas | si | si | si | |
| 7 | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes | si | si | si | |
| | **Realización personal** | | | | |
| 4 | Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes | si | si | si | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Siento que estoy influyendo positivamente enla vida de otras personas a través de mi trabajo | si | si | si | |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo | si | si | si | |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes | si | si | si | |
| 18 | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes | si | si | si | |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | si | si | si | |
| 21 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | si | si | si | |
| 22 | Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas | si | si | si | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr(a): Rodríguez López José**

**DNI:** 09683639

**Especialidad del validador: Metodólogo, Estadístico, Matemático**

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

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

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

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

Lima, 15 de Junio del 2023



_____

**Firma del Experto Informante.**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Lima 4 de Julio del 2023

Mg. Ernesto Benigno Huapaya Espejo
**Magister en Gestión de los Servicios de la Salud**
**CNP 1747**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento lo siguiente.

Yo, Gendy Pilar Vivanco Anchayhua identificado con DNI : 44646603 , estudiante de la Maestría de Gerencia en Servicios de Salud y con código de matrícula: 22017365 del año de ingreso 2022- I .

Que por motivos de ser requisitos indispensables en presentar la validación del instrumento del presente estudio de investigación. Es por ello, que solicito validar los instrumentos por juicio de expertos, para ejecutar el polito de tesis denominada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL, LIMA 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de las variables.
3. Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Gendy Pilar Vivanco Anchayhua
DNI:44646603

## FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado juez evaluador, se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes.

| | Dimensión / Ítem | Pertinencia[1] | Relevancia[2] | Claridad[3] | Obs. |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Comunicación** | | | | |
| 1 | Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. | X | X | X | |
| 2 | Mi jefe inmediato tratade obtener información antes de tomar una decisión. | X | X | X | |
| 3 | La innovación es característica de nuestra organización | X | X | X | |
| | **Conflicto** | | | | |
| 4 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas | X | X | X | |
| 5 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. | X | X | X | |
| 6 | Mi jefe está disponible cuando se lo necesita | X | X | X | |
| | **Confort** | | | | |
| 7 | Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. | X | X | X | |
| 8 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | X | X | X | |
| 9 | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. | X | X | X | |
| | **Estructura** | | | | |
| 10 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ides sean consideradas. | X | X | X | |
| 11 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | X | X | X | |
| | **Identidad** | | | | |
| 12 | En mi organización participo en la toma de decisiones. | X | X | X | |
| 13 | Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa | X | X | X | |
| 14 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. | X | X | X | |
| 15 | La limpieza de los ambientes es adecuada. | | | | |
| | **Innovación** | | | | |
| 16 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. | X | X | X | |
| 17 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | X | X | X | |
| | **Liderazgo** | | | | |
| 18 | Existen incentivos laborables para que yo trate | X | X | X | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | de hacer mejor mi trabajo. | | | | |
| 19 | Estoy comprometido con mi organización de salud. | X | X | X | |
| 20 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | X | X | X | |
| | **Motivación** | | | | |
| 21 | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | X | X | X | |
| 22 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito. | X | X | X | |
| | **Recompensa** | | | | |
| 23 | Mi salario y beneficios son razonables. | X | X | X | |
| 24 | Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo. | X | X | X | |
| | **Remuneración** | | | | |
| 25 | Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. | X | X | X | |
| 26 | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud | X | X | X | |
| | **Toma decisiones** | | | | |
| 27 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. | X | X | X | |
| 28 | Presto atención a los comunicaos que emiten mis jefes | X | X | X | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Ernesto Benigno Huapaya Espejo**

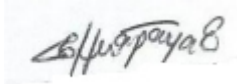
**DNI: 10307435**

**Especialidad del validador: Nutrición Publica**

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

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

Lima , 4 de Julio del 2023



---

**Firma del Experto informante.**

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

Estimado juez evaluador, se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes

| N° | Dimensión / Ítem | Pertinencia[1] | Relevancia[2] | Claridad[3] | Obs. |
|---|---|---|---|---|---|
| | Agotamiento emocional | | | | |
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | X | X | X | |
| 2 | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | X | X | X | |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | X | X | X | |
| 6 | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | X | X | X | |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando | X | X | X | |
| 13 | Me siento frustrado en mi trabajo | X | X | X | |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | X | X | X | |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | X | X | X | |
| 20 | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | X | X | X | |
| | **Despersonalización** | | | | |
| 5 | Siento que estoy tratando a algunos pacientescomo si fueran objetos impersonales | X | X | X | |
| 10 | Siento que me he hecho más duro con la gente | X | X | X | |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | X | X | X | |
| 15 | Siento que realmente no me importa lo queles ocurra a mis pacientes | X | X | X | |
| 22 | Me parece que los pacientes me culpan dealguno de sus problemas | X | X | X | |
| 7 | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes | X | X | X | |
| | **Realización personal** | | | | |
| 4 | Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes | X | X | X | |
| 9 | Siento que estoy influyendo positivamente enla vida de otras personas a través de mi trabajo | X | X | X | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo | X | X | X | |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes | X | X | X | |
| 18 | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes | X | X | X | |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | X | X | X | |
| 21 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | X | X | X | |
| 22 | Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas | X | X | X | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**
**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Ernesto Benigno Huapaya Espejo**

**DNI: 10307435**
**Especialidad del validador: Nutrición Publica**

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

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

Lima, 4 de Julio del 2023



---

**Firma del Experto Informante**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Lima,30 de junio del 2023

**Mg. Ruth Janet Palomino Rojas**
**Lic. Enfermería CEP 41269**
**Magister en Gerencia en Servicios en Salud**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento lo siguiente.

Yo, Gendy Pilar Vivanco Anchayhua identificado con DNI : 44646603 , estudiante de la Maestría de Gerencia en Servicios de Salud y con código de matrícula: 22017365 del año de ingreso 2022- I .

Que por motivos de ser requisitos indispensables en presentar la validación del instrumento del presente estudio de investigación. Es por ello, que solicito validar los instrumentos por juicio de expertos, para ejecutar el polito de tesis denominada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL, LIMA 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de las variables.
3. Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Gendy Pilar Vivanco Anchayhua

## FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado juez evaluador, se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes.

| | Dimensión / Ítem | Pertinencia[1] | Relevancia[2] | Claridad[3] | Obs. |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Comunicación** | | | | |
| 1 | Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. | | | | Mi centro "me comunica " y ofrece… |
| 2 | Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. | x | | | |
| 3 | La innovación es característica de nuestra organización | | | | No se entiende la pregunta y su relación con comunicación |
| | **Conflicto** | | | | |
| 4 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas | x | | | |
| 5 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. | x | | | |
| 6 | Mi jefe está disponible cuando se lo necesita | | x | | |
| | **Confort** | | | | |
| 7 | Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. | x | | | |
| 8 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | x | | | |
| 9 | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. | x | | | |
| | **Estructura** | | | | |
| 10 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ides sean consideradas. | | x | | |
| 11 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | x | | |
| | **Identidad** | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 12 | En mi organización participo en la toma de decisiones. | x | | | |
| 13 | Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa | x | | | |
| 14 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. | x | | | |
| 15 | La limpieza de los ambientes es adecuada. | x | | | |
| | **Innovación** | | | | |
| 16 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. | x | | | |
| 17 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | x | | | |
| | **Liderazgo** | | | | |
| 18 | Existen incentivos laborables para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | x | | | |
| 19 | Estoy comprometido con mi organización de salud. | | x | | |
| 20 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | | | | Pedir ayuda como parte de liderazgo, cuando debería ser oriento a los compañeros o apoyo a |
| | **Motivación** | | | | |
| 21 | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | x | | | |
| 22 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito. | x | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Recompensa** | | | | |
| 23 | Mi salario y beneficios son razonables. | x | | | |
| 24 | Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo. | x | | | |
| | **Remuneración** | | | | |
| 25 | Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. | x | | | |
| 26 | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud | x | | | |
| | **Toma decisiones** | | | | |
| 27 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. | | | | Recibir buen trato como parte de toma de desiciones , no concuerda |
| 28 | Presto atención a los comunicaos que emiten mis jefes | x | | | |

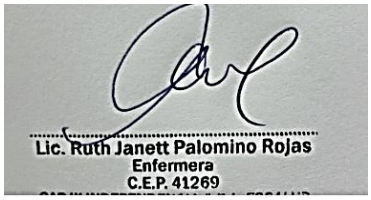
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ……..
**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ x ]**
**No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador. Dr(a):**

**DNI:**
**Especialidad del validador:**

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

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

Lima , 30 de junio del 2023




---

**Firma del Experto Informante.**

**Validez del instrumento**

La validez está referida a evaluar si el instrumento mide lo que realmente pretende medir, en este caso se aplicó la técnica de validación por juicio de expertos (Hernández et al, 2014), quienes evaluaron ambos instrumentos y determinaron que eran aplicables

*Validación por juicio de expertos*

| **Juez validador** | **Opinión de aplicabilidad** | |
|---|---|---|
| | Clima organizacional | Estrés laboral |
| Dr. Luis Rodríguez López | Aplicable | Aplicable |
| Mg. Ruth Janet Palomino Rojas | Aplicable | Aplicable después de corregir |
| Mg. Ernesto Huapaya Espejo | Aplicable | Aplicable |

## Anexo 4 Matriz de consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL, LIMA 2023</th></tr>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</th></tr>
<tr>
<td>Problema General<br>¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil , Lima 2023?<br>Problemas específicos<br>¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023?<br>¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023?<br>¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y la realización personal de los trabajadores un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023?</td>
<td>Objetivo General<br>Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023.<br>Objetivos Específicos<br>Determinar la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023.<br>Determinar la relación entre el clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023.<br>Determinar la relación entre clima organizacional y la realización personal de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023.</td>
<td>Hipótesis General<br>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023.<br>Hipótesis Específica<br>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023.<br>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023.<br>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la realización personal de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023.</td>
<td>Variable 1<br>Clima organizacional<br>Variable 2<br>Estrés laboral</td>
<td>Técnica: Encuesta<br>Instrumento: Cuestionario para el Estudio de Clima Organizacional (Minsa, 2012)<br><br>Técnica: Encuesta<br>Instrumento: Cuestionario de Medición de Burnout Maslach Inventory (Maslach, 1986)</td>
</tr>
</table>

**Anexo 5. Consentimiento informado**

**“Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Infantil, Lima 2023”**

**¿Para qué se firma este documento?**

Lo firma para poder participar en el estudio.

**¿Por qué se está haciendo este estudio de investigación?**

Queremos saber más sobre cómo funciona el sistema financiero. Este estudio nos ayudará a aprender más sobre los clientes universitarios. Les estamos pidiendo a personas como usted que nos ayuden.

**¿Qué pasa si digo “sí, quiero participar en el estudio”?**

Si dice que sí le preguntaremos sobre sus preferencias financieras y registraremos sus preferencias financieras. Este estudio no tiene respuestas correctas o incorrectas.

**¿Cuánto tiempo tomará el estudio?**

El estudio tomará alrededor de 15 minutos de su tiempo.

**¿Qué pasa si digo “no quiero participar en el estudio”?**

Nadie le tratará en manera diferente. A usted no se le penalizará.

**¿Qué pasa si digo que sí, pero cambio de opinión más tarde?**

Usted puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento. A usted no se le penalizará.

**¿Quién verá mis respuestas?**

Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que trabajan en el estudio y las que se aseguran de que éste se realice de manera correcta. Cuando compartamos los resultados del estudio no incluiremos su nombre.

**¿Me costará algo participar en el estudio?**

No.

**¿Qué debo hacer si tengo preguntas?**

Si bien no debería haber preguntas durante el estudio, Ud. puede llamar al director del estudio en cualquier momento.

**¿Tengo que firmar este documento?**

No. Fírmelo solamente si desea participar en el estudio.

Al firmar este documento está diciendo que:

- Está de acuerdo con participar en el estudio.
- Le hemos explicado la información que contiene este documento y hemos contestado todas sus preguntas.

Usted sabe que:

- No tiene que contestar preguntas que no quiera contestar.
- En cualquier momento, puede dejar de contestar nuestras preguntas y no le pasará nada a usted.
- Puede llamar a la oficina encargada de investigaciones al [incluya número de teléfono] si tiene alguna pregunta sobre el estudio o sobre sus derechos.

He leído y comprendido. He quedado satisfecho. Mis preguntas han sido respondidas.

Lima,..... de.....del 2023.

_____

Firma del Participante
Apellidos y nombres
DNI

.....

Firma del responsable del estudio