



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y NUTRICIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN**  
**TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD MATERNO**  
**PERINATAL EN SURQUILLO.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN**  
**PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach: CUSIPUMA CHILQUILLO EDGAR**

**ASESORA:**

**Dra. PAREJA FERNÁNDEZ ANA CECILIA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **ASESORA DE TESIS**



**Dra. PAREJA FERNÁNDEZ ANA CECILIA**

**JURADO EXAMINADOR:**

**Dra. BARRETO MUNIVE MARCELA ROSALINA**

---

**Presidente**

**Dra. CHIRINOS SUSANO ROSA**

---

**Secretaria**

**Dr. CRUZ TELADA EUGENIO**

---

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios, porque es quien guía nuestro camino, su lucha es un ejemplo a seguir y porque derrama sus bendiciones al mundo entero.

A mi padre Cosme, que en vida fue una persona con coraje y temple con valores y capacidad de salir airoso ante las adversidades y sobre todo un ser humano a carta cabal.

A mi madre Aurea, por su espíritu constante de lucha y dedicación a sus hijos, a pesar de las vicisitudes que enfrenta.

A mis hijas Cinthia y Katherine, quienes me brindaron su apoyo invaluable, para alcanzar mí meta trazada.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi alma mater la Universidad Privada Telesup, por acogerme en sus aulas y formarme como futuro profesional.

A la Dra. Ana Cecilia Pareja Fernández por guiarme en este proceso de realizar la presente investigación y así culminarla satisfactoriamente.

Al Dr. Ricardo Jiménez Muñiz, jefe médico del Centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo, Ministerio de Salud, por brindarme las facilidades al haber realizado la presente investigación.

A las personas que participaron como muestra y permitieron que fuese posible la realización de este estudio.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

El que suscribe, Edgar Cusipuma Chilquillo, con D.N.I. N°22294408, autor del trabajo de investigación titulado “CLIMA LABORAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD MATERNO PERINATAL EN SURQUILLO.” declaro que:

1. La tesis en mención es de mi autoría
2. He respetado las normativas internacionales, citando las bibliografías y referencias y/o fuentes consultadas.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, por lo tanto la información es veraz y autentica, el cual constituye un aporte a la realidad problemática tratado en la presente investigación.
4. Asumo las responsabilidades pertinentes, derivadas de la presente investigación conforme lo indica las normativas de la Universidad Privada Telesup.

Edgar Cusipuma Chilquillo

D.N.I.22294408

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral con el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal, en el distrito de Surquillo durante el 2017. La población de estudio fue de 80 colaboradores, siendo la muestra de 78 sujetos; la recolección de datos se llevó a cabo aplicando los siguientes instrumentos de medición: Escala del Clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo, y el Inventario de Estrés laboral de Christina Maslach. El análisis estadístico y procesamiento de datos se realizó con el programa estadístico STATA, versión 14.

El clima laboral resultó medianamente favorable en el 51.3% de los encuestados, y respecto al estrés laboral se obtuvo niveles altos en el 12.8% para cansancio emocional, 32.1% para despersonalización y un nivel bajo en el 30.8 % para realización personal. En general no se encontró que exista correlación significativa entre el clima laboral y el estrés laboral ( $r=-0.239$ ,  $\text{Sig.}=0.060$ ), pero algunas áreas específicas del clima laboral estuvieron correlacionadas con el estrés laboral. Conclusiones: en general según los resultados estadísticos no existe correlación entre ambas variables, clima laboral y estrés laboral, pero sí existe correlación entre algunos de los factores del clima laboral con algunas escalas de estrés laboral.

**Palabras claves:** Clima laboral, estrés laboral, Burnout.

## ABSTRACT

The main purpose of the present investigation was to determine the relationship between working environment and work stress in the workers of a Perinatal Maternal Health Center, in the district of Surquillo during 2017. The study population consisted of 80 collaborators, with a sample size of 78 subjects; the data collection was carried out applying the following measurement instruments: Sonia Palma CL-SPC Work Climate Scale, and the Christina Maslach Work Stress Inventory-MBI. Statistical analysis and data processing was carried out with the statistical program STATA, version 14.

The work environment was moderately favorable in the 51.3% of the respondents, and with respect to work stress, high levels were obtained in 12.8% for emotional exhaustion, 32.1% for depersonalization, and a low level in 30.8% for personal accomplishment. In general, no significant correlation was found between work environment and work stress ( $r = -0.239$ ,  $\text{Sig} = 0.060$ ), but some specific areas of the work climate were correlated with work stress. Conclusions: in general there is no correlation between both variables, working environment and work stress, as shown by the statistical results, but there is a correlation between some of the factors of the working climate with some of the scales of work stress.

**Keywords:** Working climate, work stress, Burnout.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Asesor de tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos .....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenidos.....	ix
Índice de tablas .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	16
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problema específicos .....	19
1.3. Justificación y aportes del estudio .....	20
1.4. Objetivos de la Investigación .....	21
1.4.1. Objetivo general .....	21
1.4.2. Objetivos específicos .....	22
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>23</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	23
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	26
2.2. Bases teóricas de las variables .....	28
2.2.1. Clima laboral.....	28
2.2.2. Estrés laboral.....	30
2.3. Definición de términos básicos .....	32
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES</b>	
3.1. Hipótesis de la investigación .....	38
3.1.1. Hipótesis general .....	38
3.1.2. Hipótesis específicas .....	38

3.2. Variables de estudio .....	39
3.2.1. Definición conceptual.....	39
3.2.2. Definición operacional .....	40
3.2.2.1. Operacionalización de las variables .....	40
3.3. Nivel de investigación .....	40
3.4. Diseño de la investigación .....	41
3.5. Población y Muestra del estudio .....	42
3.5.1. Población.....	42
3.5.2. Muestra .....	42
3.5.3. Muestreo .....	43
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	44
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	44
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento .....	48
3.8. Métodos de análisis de datos .....	49
3.9. Desarrollo de la propuesta de valor .....	50
3.10. Aspectos deontológicos .....	50
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
4.1. Resultados .....	52
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>60</b>
5.1. Análisis de discusión de resultados .....	60
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>62</b>
6.1. Conclusiones.....	62
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
7.1. Recomendaciones.....	63
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS: .....</b>	<b>68</b>
Anexo 1: Escala del Clima laboral. CL-SPC.....	68
Anexo 2: Escala del Estrés laboral. MBI.....	70
Anexo 3. Propiedades psicométricas del instrumento en la muestra.....	71
Anexo 4. Baremos locales.....	73
Anexo 5: Matriz de datos.....	76

Anexo 6: Consentimiento informado.....	84
Anexo 7: Matriz de consistencia.....	85
Anexo 8: Matriz de Operacionalización de Variables.....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

	pág.	
Tabla 1.	<i>Características descriptivas de la muestra de muestra de estudio, según edad, genero grupo laboral.</i>	43
Tabla 2.	<i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para el Clima laboral en una muestra de un Centro de Salud, Materno Perinatal en Surquillo.</i>	52
Tabla 3.	<i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para estrés Laboral en una muestra de un Centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	52
Tabla 4.	<i>Dimensiones del Clima Laboral según frecuencia y porcentaje en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	53
Tabla 5.	<i>Dimensiones del Estrés laboral según frecuencia y porcentaje en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo</i>	54
Tabla 6.	<i>Correlación general entre Clima laboral y Estrés laboral en una muestra de un centro de salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	56
Tabla 7	<i>Correlación entre factor Autorrealización y Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	56
Tabla 8	<i>Correlación entre factor Involucramiento laboral y Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	57
Tabla 9	<i>Correlación entre factor Supervisión y Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	57

Tabla 10	<i>Correlación entre factor Comunicación y Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	58
Tabla 11	<i>Correlación entre factor Condiciones laborales y Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	59
Tabla 12.	<i>Correlación entre Clima Laboral y Estrés laboral según intems en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	59
Tabla 13.	<i>Confiabilidad de la Escala del Clima laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo</i>	72
Tabla 14.	<i>Validez de Ítems de la escala del Clima Laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo</i>	71
Tabla 15.	<i>Confiabilidad de la escala del estrés laboral en una muestra de centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo</i>	72
Tabla 16	<i>Validez de Ítems de la escala del estrés laboral en una muestra en centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	72
Tabla 17	<i>Categorías de la percepción según Clima laboral de una muestra de un Centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	74
Tabla 18	<i>Niveles del Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.</i>	75

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de historia y hasta la actualidad se observan las dificultades que se presentan en las organizaciones referidas al clima laboral la cual se asocia al estrés laboral, es por ello que la presente investigación está orientada a establecer la relación entre ambas variables, clima laboral y estrés laboral.

En el contexto de las organizaciones laborales relacionadas a la salud, se ha observado que el estrés laboral tiene un efecto negativo en la salud psicológica y física de los trabajadores, y que afecta también a la eficacia de estas instituciones. La OMS ha analizado este problema y presenta pautas de cómo enfrentar al estrés laboral, pues es importante que tanto empleadores como directivos y personal de salud tengan conocimientos sobre este problema, y así proponer iniciativas educativas acerca de la gestión del estrés laboral. Las soluciones al estrés laboral están circunscritas a los problemas específicos que enfrentan los grupos de trabajadores. Entre las causas más comunes del estrés laboral se tienen las tareas monótonas, aburridas y triviales, tareas desagradables o que producen aversión; el volumen y ritmo de trabajo excesivo o escaso también pueden producir estrés, como trabajos con plazos muy estrictos. Otra de las causas que producen estrés laboral son los horarios estrictos e inflexibles, con jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal, o con turnos mal concebidos.

Es importante indicar que una de las principales causas del estrés laboral son las relacionadas a las perspectivas profesionales, al estatus y al salario, como por ejemplo la inseguridad laboral, la falta de promoción profesional, actividades poco valoradas socialmente, y remuneraciones bajas. Suele suceder que el estrés también tienen como causa la cultura institucional, como una mala comunicación, un liderazgo inadecuado, o la falta de claridad en los objetivos. De otro lado, la vida familiar del trabajador también se ve afectada por el estrés laboral, pues a veces no hay un apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares o viceversa no hay un apoyo en la familia con respecto a los problemas

laborales de un trabajador. Por lo tanto es imperativo conocer las relaciones entre el clima laboral, sus características particulares y el estrés laboral.

El estudio se ha estructurado en seis capítulos, en el primer capítulo se plantea el problema y se identifica el problema propiamente dicho, es decir el Clima laboral y el Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal en el distrito de Surquillo. También se menciona el objetivo general, el cual es determinar la relación entre el clima laboral y estrés laboral en los trabajadores de este Centro de Salud, y se presentan los objetivos específicos junto con la justificación del estudio. El segundo capítulo está compuesto por el Marco teórico, en donde se mencionan los antecedentes nacionales e internacionales, y se detallan las bases teóricas, científicas, y epistemológicas que sustentan la investigación, donde se describen las definiciones, factores del clima laboral así como las escalas del estrés laboral, y se añade otros enfoques de estudio. En el tercer capítulo se menciona los métodos y materiales compuestas por la: Hipótesis de la investigación, hipótesis general, la cual refiere que los factores del clima laboral se relacionan con el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud mencionado, y por otro lado se menciona la definición conceptual, definición operacional, tipo de estudio, nivel de investigación, diseño de la investigación, población, muestra y muestreo. El cuarto capítulo, lo compone los resultados de la investigación. El quinto capítulo está referida a las discusiones de las hipótesis. El sexto capítulo está orientado a las conclusiones y en el séptimo capítulo se mencionan las recomendaciones. Y en los anexos se incluyen la matriz de consistencia y la operacionalización de variables, la validación de los instrumentos, la matriz de datos, y el consentimiento informado.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema**

El ser humano como ente social, se desempeña en diversos roles: familiar, académico y laboral, e implica relacionarse con sus compañeros de trabajo bajo diferentes categorías; en esta diversidad de grupos humanos, cada uno con sus características propias como tal, poseen relaciones interpersonales y laborales, las cuales se dan dentro de un ambiente entre los trabajadores, denominado clima laboral; esperando siempre que este sea positivo, pero qué sucede cuando este contexto presenta características negativas y frustrantes; las personas empiezan a estresarse e inclusive su motivación puede disminuir, hasta pueden presentar dificultad en el control de sus emociones. Ante esta situación, la presente investigación versa en determinar la relación entre el clima laboral con el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.

Palma (2004) sostiene que el ambiente institucional es la apreciación del colaborador referente al entorno profesional, en donde están inmerso la autorrealización, el compromiso con la labor que se designa, al control al cual está sujeto, así como a la disposición que tiene a los datos referentes a su labor en coordinación con sus demás colegas y las condiciones laborales.

De tal manera, el trabajador de un Centro de Salud, Materno Perinatal de Surquillo, al realizar su labor diaria, experimenta una serie de dificultades y obstáculos, tales como: existencia de un cronograma inadecuado para facilitar un horario de capacitaciones al personal, como también conflictos cuando el jefe inmediato superior no canaliza su adecuado liderazgo; problemáticas que no permite que un trabajador se sienta autorrealizado. De la misma manera, el jefe médico de un Centro de Salud Materno Perinatal, de Surquillo, por lo general solo convoca a reunión e involucra a cierto grupo de trabajadores quienes son los encargados de las diferentes áreas con que cuenta la institución, para tratar la problemática institucional, lo que se trata en dichas reuniones no son canalizadas por los demás trabajadores, ya que no existe un plan de réplica. Por otro lado, los

encargados de dirigir las diferentes estrategias de salud de la institución tales como:

Etapas vida niño, adolescente, adulto, adulto mayor, así como la estrategia nacional de programa de control de la tuberculosis (ENCTBC) trabajan en un grupo cerrado, no informan a los trabajadores de manera directa si no a través de murales con respecto a la problemática que existe en cada estrategia, tales como: Coberturas alcanzadas, metas, logros, por tal motivo la gran mayoría de trabajadores se siente excluido, el cual provoca un pobre involucramiento laboral.

Otra situación problemática a mencionar, es que el trabajador siente que tiene en menor medida el apoyo de los jefes inmediatos para superar los obstáculos que se presentan, ya que al acudir a ellos, para informarles respecto a algún inconveniente, o pedidos, tales como: situación de urgencias del usuario, permisos, cambio de turno, falta de insumos, requerimiento de personal para cubrir un área donde existe demanda de usuarios, existe poca voluntad para solucionar dichas problemáticas. Asimismo la comunicación es deficiente, debido a que no se fomenta la comunicación interna, esporádicamente se convoca a reunión general, en ocasiones una orden o información, no se hace de manera directa, se realiza a través de terceros, por tal motivo no es comprensible, es poco fluido e incoherente por que no se condicen con la orden o información primigenia, existe pérdida de documentos e historias clínicas, lo que impide tener una información clara y precisa.

En cuanto a los insumos, como: Gasas, soluciones antisépticas, guantes de uso quirúrgicos, no se proveen, de acuerdo a las necesidades y demanda existente y el material quirúrgicos es insuficiente, y con los que se cuenta, algunos están deteriorados, no se dispone de tecnología acorde a la exigencias actuales y demanda de los usuarios, en ocasiones propio trabajador debe dar solución a la falta d ellas o arreglar de algún desperfecto de los equipos, todo esta problemática, ocasiona atención deficiente, en el cual se invierte más horas hombre, perjudicando al usuario y al trabajador quien la labor que se realiza es poco atractiva económicamente con respecto a otras instituciones tales como

EsSalud, cuyos sueldos está por encima de sus pares con la institución en mención.

El estrés profesional según Maslach (1993) refiere que es el conjunto de signos y síntomas psicológicos, que involucra a una respuesta prolongada a estresores interpersonales que se presentan en el trabajo. Maslach señala que la tensión laboral es la agrupación de un grupo síndromes psicológicos, que implica a una reacción continua a detonantes interpersonal que suceden en el ambiente laboral.

En un Centro de salud Materno Perinatal de Surquillo, los trabajadores de las distintas áreas, como: El área de triaje, en el cual se realizan las labores de medidas antropométricas y control de funciones vitales, las áreas de tópico de urgencias, consultorios externos, admisión, servicio de inmunizaciones, control de crecimiento y desarrollo, laboratorio, mantenimiento, experimentan sobrecarga laboral, debido gran afluencia del usuario, así como también la falta de personal en las áreas mencionadas y en ocasiones se cumple doble labor, el cual el trabajador se sienta exhausto y agotado emocionalmente. Ante esta situación el trabajador puede sentirse desconectado del ambiente laboral y llevarlo a un sentimiento de frialdad con quienes les rodea, en ese estado serán incapaces de brindar una atención con calidad y calidez a los usuarios externos (pacientes) y tener sentimientos de frialdad así sus compañeros, ocasionando un deficiente relaciones interpersonales siendo estos, problemas críticos dentro del entorno laboral. Tomando en cuenta estos aspectos nada alentadores, el colaborador en su proceso de auto mejoramiento, en el que se incluye el desarrollo de una serie de habilidades y conocimientos para sentir satisfacción y sientan plenitud en su vida y en su desarrollo profesional, así como sentimientos de competencias y éxitos se verán disminuidos, así como la tendencia a evaluarse negativamente así mismos, particularmente en el trabajo con otras personas debido al daño psicológico que ocasiona el estrés laboral.

Siendo este una realidad problemática y que no solo se presenta en la institución en mención sino que también es una realidad en las instituciones de salud del estado, vale decir Ministerio de Salud, al cual forma parte la institución

en estudio, y lo mismo ocurre en EsSalud, así como en las instituciones privadas de prestaciones de servicios de salud, en todos ellos se presentan problemas de clima laboral el cual puede producir el estrés laboral, es así que se ha identificado inadecuadas relaciones interpersonales, debido a los factores ya mencionados, se ha generado un clima laboral desfavorable, por lo que se pretende en la presente investigación, llegar a establecer la relación del clima laboral y estrés laboral.

Al tener en cuenta esta problemática en el Centro de salud Materno Perinatal de Surquillo, definitivamente el pronóstico no será nada alentador, ya que puede ocasionar en los trabajadores desmotivación, ausentismo, insatisfacción laboral, malas relaciones interpersonales, disminución en la demanda de usuarios, y esto hará que los usuarios recurran a otros establecimientos de salud para ser atendidos

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el Clima laboral con el Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?

### **1.2.2. Problema específico**

¿Cuál es la relación entre el factor Autorrealización del Clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?

¿Cuál es la relación entre el factor Involucramiento laboral del Clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?

¿Cuál es la relación entre el factor Supervisión del Clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?

¿Cuál es la relación entre el factor Comunicación del Clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?

¿Cuál es la relación entre el factor Condiciones laborales del Clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?

### **1.3. Justificación y aportes del estudio**

La presente investigación tuvo como propósito establecer la relación entre clima laboral y estrés laboral de los trabajadores de un centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

La justificación metodológica de esta investigación de tipo retrospectivo, es que se aplicó un análisis inferencial para determinar la relación entre clima laboral y estrés laboral, lo cual ha permitido una descripción completa de las condiciones laborales así como de otras características en relación al involucramiento laboral de los colaboradores, de la supervisión y comunicación, todo ello considerando el efecto que pudiera tener sobre el estrés laboral.

El estudio también se justifica ya que construyen un significativo campo teórico en el que se pueden encontrar el aporte de la investigadora Sonia Palma Carrillo con respecto al clima laboral, y de una serie de bibliografías los cuales son citados por la autora, así como también de Christina Maslach con respecto al estrés laboral, así mismo se incluyen otros modelos y enfoques de estudio con respecto al tema. Los aportes teóricos, explican tanto la concepción como su naturaleza, que proporcionan los fundamentos que permitirán diseñar medidas

orientadas a mejorar la presente problemática para conocer el clima laboral y el estrés laboral así mismo para diseñar medidas orientadas a mejorar la presente problemática.

De la misma forma el presente estudio alcanzará un nivel de relevancia social porque ayudará a controlar, disminuir, y mejorar y contribuirá a resolver la problemática de clima laboral y estrés laboral. El estudio también se justifica porque precisamente una de las debilidades u omisiones de las instituciones de salud es el no considerar a los clientes internos (los trabajadores), olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la institución hacia los usuarios o clientes externos de la institución; por lo tanto, el clima laboral, relacionado con el estrés laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las instituciones, y es que dan por hecho, que se le proporcionan las herramientas básicas al personal para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen inadecuadamente.

En lo práctico, es de vital importancia para identificar las áreas de oportunidad que se tiene dentro de una organización, una vez identificada se podrá elaborar un plan de mejora, como propuestas a la organización, teniendo como finalidad de lograr un equilibrio entre el clima laboral y el estrés laboral, logrando el trabajo de manera más eficaz con sentimiento de satisfacción y compromiso con la organización, trasladándose a brindar una buena atención al usuario externo

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Clima laboral con el Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Materno Perinatal, Surquillo.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

Describir los factores del Clima laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Materno, Perinatal de Surquillo.

Describir las escalas del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Materno Perinatal de Surquillo.

Determinar la relación entre el factor Autorrealización del Clima laboral con las escalas Cansancio emocional y Despersonalización del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

Determinar la relación entre el factor Involucramiento laboral del Clima laboral, con las escalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Materno Perinatal de Surquillo.

Determinar la relación entre el factor Supervisión del Clima laboral con las escalas cansancio emocional, despersonalización, y realización personal del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Materno Perinatal de Surquillo.

Determinar la relación entre el factor Comunicación del Clima laboral y las escalas Cansancio emocional, despersonalización y realización personal del Estrés laboral, en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

Determinar la relación entre el factor Condiciones laborales del Clima laboral con las escalas Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **Bases epistemológicas**

La presente investigación epistemológicamente está orientada al fundamento sistémico, humanista, puesto que trata los aspectos personales y laborales de los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal, en Surquillo, y también el aspecto clínico pues está orientada a la salud mental basado en lo que refiere la Organización Mundial de la Salud con respecto al estrés laboral.

Respecto a orientación sistémica, O'Connor y Mac Dermott, (1998) "refieren que el sistema es una entidad que fundamenta la existencia y sus funciones como un todo, mediante la interacción de sus partes". (p.84)

En cuanto al enfoque humanista, Rogers (1961) "le da mucha significación a las interrelaciones de los individuos y la virtud del encuentro interpersonal como componente importante".

En referencia al enfoque clínico, la Organización Mundial de la Salud (2004) "considera que hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud del trabajador, un trabajador estresado suele ser más enfermizo, está poco motivado y ser menos productivo". (p.3)

"Las sugerencias de la Organización Mundial de la Salud propone un manejo de trabajo apropiado, íntegro, que esté basado en principios deontológicos, y que debe preocuparse en observar los peligros al que se expone el trabajador en el ambiente de trabajo".

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Díaz y Gaviria (2013) de la Universidad Nacional San Martín, (Tarapoto - Perú) realizaron la tesis, titulada Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-Tarapoto, utilizando el

método descriptivo relacional con diseño de corte transversal, en una muestra de 60 sujetos; empleando como instrumentos: El Cuestionario de la Escala de estrés de enfermería- NSS. Y el formato de nivel de desempeño profesional, mide tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), obteniendo los investigadores los siguientes hallazgos: el 28.3% del universo de investigación, hay escenarios del trabajo que les originan tensión, perjudicando su capacidad laboral. Además determinó que hay una correlación significativa entre la tensión en el trabajo y la actitud laboral de los trabajadores de enfermería del nosocomio II-2 en Tarapoto en el lapso de abril a julio del 2013. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el periodo de abril a julio del año 2013.

Castillo (2014) realizó una investigación en la Pontificia Universidad Católica, (Perú) con el objetivo de precisar la correlación del ambiente institucional, estimulación interna y bienestar en el trabajo, utilizó el método de estudio descriptivo correlacional, diseño no experimental, en una muestra de 100 sujetos, para el cual empleo la Escala del clima (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo y la Escala de motivación laboral de Gagne, Forest, Gilbert, Aube, Morín y Malomi (2010) siendo el principal resultado el que revela la relación entre las características y propiedades del ambiente institucional, automotivación y bienestar en el trabajo, siendo (100) entre .40 y 48,  $p < .01$ . Los colaboradores que tienen cargos más altos en la institución captan el ambiente institucional de modo más propicio. Concluyeron que los estudios profundos obtenidos, han conseguido llegar y determinar que en el contexto institucional, la variable que mide la estimulación interna y al ver sus semejanzas o diferencias con las otras variables de investigación, resalta, sobresale y augura el bienestar.

Salinas y Rodríguez (2015) en la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO) de Trujillo, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la correlación del grado de tensión de trabajo y el rendimiento de los consultores de financieras por telefonía que trabajan en Banco de Crédito de Perú,

Metodológicamente emplearon el estudio descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, en una muestra de 175 sujetos, utilizando los siguientes instrumentos: Cuestionario Karasek-estrés laboral, el cuestionario de desempeño laboral. Obteniendo el siguiente resultado: determinaron que hay una conexión contrariamente significativa al grado de agotamiento físico, mental y actitud en el trabajo, lo que causa demasiado grado de tensión en el trabajo, influyendo en el déficit en la actividad laboral. Además determinaron que el grado de tensión en el trabajo de la financiera por telefonía es elevado y se evidencia a través de examen CH12, porque los fines productivos, cada tres meses son desmedidamente elevados; el cual crea más coacción en el trabajo.

Vizcarra-Llaja, Limo, y Talavera (2015- Perú) en un nosocomio estatal de la capital, (Lima) realizaron una investigación con la finalidad de determinar la relación del ambiente institucional, estrés laboral y características individuales, en los trabajadores que brindan atención directa al usuario, del centro de salud en mención, para tal fin, metodológicamente usaron el tipo de estudio relacional, diseño no experimental, retrospectivo, transversal, en una muestra de 60 sujetos para el cual utilizaron los siguientes instrumentos: La escala de clima laboral. CL-S-P-C el Inventariado Burnout, para estrés laboral. Obteniendo los siguientes hallazgos: Hay un ambiente de trabajo de nivel medio, para esta categoría tiene un puntaje total de 130-169, de acuerdo manual de clima laboral de Palma (2004). En el Burnout el 80% no manifiesta el conjunto de signos ni síntomas, el 10% con propensión y el 10% en peligro. La investigación concluyó que hay relación directa en cuanto a nivel estadístico e importante para analizar el ambiente de trabajo y estrés laboral. Se debaten los resultados y se relacionan sus efectos en colaboradores de salud.

Quispe (2016) en la Universidad Autónoma del Perú, realizó un estudio con el objetivo es establecer la correlación del estrés en el trabajo con el ambiente en el trabajo de los empleados de una Institución Particular de Lima, metodológicamente utilizó el tipo de estudio descriptivo relacional no experimental en una muestra de 168 trabajadores, para el cual uso los siguientes instrumento: La escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Internacional de la Salud así como también la Escala del Clima

Laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Los hallazgos conseguidos demuestran que hay relación importante entre tensión con el ambiente laboral. El grado de tensión en el trabajo preponderante. En una parte de la población es escaso (87.50%) y el ambiente del trabajo lo clasifico en propicio (44.05%). El estudio determinó que hay correlación significativa de las características estrés laboral con el ambiente del trabajo en los trabajadores de una organización particular de Lima, indicando que para que exista un grado de tensión menor es necesario tener un ambiente propicio para trabajar sin dificultad.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Miño (2012) realizó un estudio en la Universidad de Santiago de Chile, con el objetivo de evaluar el Clima organizacional y el Estrés asistencial( Síndrome del Quemado) en los maestros de instrucción secundaria, metodológicamente fue una investigación de tipo correlacional con diseño no experimental-transaccional, el estudio se realizó en una muestra de 200 sujetos, para el cual utilizó el Cuestionario de Instituciones Educativas de Morales, Manzi y Justiniano (1984) y el Cuestionario de Burnout, los resultados señalaron una relación a la apreciación de la atmósfera institucional, se halla que el 56% de los profesores que son parte del estudio, apreciaron un ambiente intermedio a propicio, dado estos resultados concluyeron de manera general, que los maestros de establecimiento de instrucción secundaria, aprecian de manera propicia el ambiente institucional.

Luengo (2013) de la Universidad del Zulia (Venezuela) realizó un estudio con la finalidad de profundizar la conexión del ambiente institucional y Competencia en el trabajo en los docentes de una institución educativa inicial. Metodológicamente el tipo de estudio que utilizó el investigador fue descriptivo relacional y de diseño no experimental de corte transversal, en una muestra de 49 individuos, utilizando el siguiente instrumento de medición: preguntas realizadas por el propio investigador, uno orientado al director y otro a los profesores, que Hernández (2006) lo precisó a manera de un grupo de interrogatorios y de preguntas y aseveraciones (p.27). Cuyos resultados indican que en la instituciones

de educación prevalece un ambiente autocrático, en el que el directivo no es observado como guía, reflejando un clima de trabajo que no alienta a los maestros, los mismos que no se encuentran compenetrados completamente con la institución. Concluyendo, que el patrón del ambiente organizacional establecido en la institución de formación inicial del Municipio de Mara, estado de Zula, es dictatorial en tomar las medidas. Demostrando que la finalidad de la investigación en los directivos y profesores no están concientizados por un clima laboral como elemento importante en sus funciones en el trabajo.

Oramas (2013) en la Escuela Nacional de Salud Pública (la Habana Cuba) realizó una tesis con la finalidad de hallar la aparición del Estrés laboral y el Síndrome de Burnout. Metodológicamente, es un estudio de tipo descriptivo, de diseño transversal, la investigación se realizó en una muestra con 661 sujetos, aplicando como el instrumento Inventario de Estrés para docentes y el Inventario de Burnout Maslach, obtuvieron los siguientes resultados: Desveló la existencia de tensión en el trabajo en 88.2% de las personas en estudio y del síndrome del quemado en 67.5% verificó la correlación absoluta en el tiempo de existencia del sujeto y la tensión en el trabajo. Concluyeron, los que ocupan en primer lugar como desencadenantes laborales reconocidos, la gran carga de actividad, conjuntamente con las exigencias procedentes de las particularidades de los alumnos. Un conjunto de educadores muestra elevada y constante tensión de trabajo, 82% basada en sintomatología de tensión y experimentar el estrés en su ambiente laboral.

Flores (2014) de la Universidad Manizales (Colombia) realizó una investigación con el objetivo de examinar la correlación entre la tensión por el trabajo y los Factores de peligro en lo psicológico a nivel social, dentro y fuera del trabajo en los colaboradores de ciertas organizaciones industriales de la localidad del Centro Occidente de Colombia; metodológicamente empleó la investigación de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental, transversal, en una muestra de 287 sujetos, aplicando el instrumento: Cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosociales, publicado por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010, el cual emite como resultado el grado de tensión que fue más elevado en los operadores con 32% como causa de peligro en el aspecto

mental y en el ambiente que lo rodea, en tanto en los directivos, expertos y trabajadores de nivel técnico, fue menor, con 21.4%. Al concluir la investigación en referencia a los componentes de peligro dentro y fuera del ambiente de trabajo, se determinó que había una conexión elevadamente representativa entre ambas situaciones con la tensión en el trabajo.

Palomino y Peña (2016) de la Universidad Cartagena (Colombia) realizaron una investigación con el objetivo de analizar la relación entre el ambiente organizacional con el desempeño laboral en empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venillas Ltda.; metodológicamente el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, siendo la muestra 97 sujetos, a quienes se les aplicó el instrumento Modelo IMCOC del cual se adquirieron los datos mediante preguntas establecidas, y este fue únicamente para evaluar el ambiente institucional; también utilizó el método de 360° mediante opiniones. Se estableció que el elemento del ambiente institucional con más efecto en el cumplimiento del trabajo fueron los propósitos, en mérito a que la apreciación prospere el trabajo cambia de manera efectiva en 63%. En tal sentido el autor concluyó que la investigación se ejecutó con un propósito fundamental, que fue examinar la correlación entre la atmósfera institucional y la capacidad profesional.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1 Clima Laboral**

Según Palma (2004) el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente del trabajo, permite ser un aspecto que orienta acciones preventivas y correctivas para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento y resultados de las organizaciones.

#### **2.2.1.1. Dimensiones del clima laboral.**

Desde el punto de vista de Palma (2004) existen cuatro dimensiones los cuales intervienen en el clima laboral del trabajador, describiéndolo de la siguiente manera:

Autorrealización, es la valoración del empleado en relación a las oportunidades que el entorno profesional, beneficie el progreso de sí mismo y en la aportación al trabajo con posibilidad y visión al mañana.

Involucramiento laboral, es el compromiso con los principios de las instituciones y responsabilidad en el desempeño y mejora de la organización.

Supervisión, está referida a la Valoración del funcionamiento y consideración del jefe en la inspección interna del acto profesional, en tanto el vínculo de ayuda y guía para las labores que constituyen parte de su ocupación habitual.

Comunicación, está orientada a la apreciación del nivel de facilidad, rapidez, precisión, congruencia, exactitud del mensaje respectivo y adecuado a la actividad dentro de la organización así como el servicio al beneficiario.

Condiciones laborales, consiste en la consideración que debe tener la organización para suministrar la materia prima, monetaria, y considerar el aspecto de la conducta humana y su entorno, útiles para el acatamiento de las labores asignadas.

Con referencia a los factores que intervienen para el adecuado desarrollo del trabajador en el ambiente laboral, estos cumplen un engranaje fundamental, vistos de la manera correcta y orientadas a cumplir lo que espera un trabajador dentro de la institución, permitirá el correcto desempeño del trabajador con respecto a su función, propenderá una adecuada conducta y coadyuvara las buenas relaciones interpersonales; es por ello que estos factores deben ser considerados como ejes fundamentales por la organización contribuyendo así al desarrollo institucional.

#### **2.2.1.2. Otros Enfoques que tratan sobre el Clima Laboral**

Uribe (2015) refiere que la atmósfera del trabajo, es un grupo de particularidades vistas por los empleados para explicar la institución en donde se desarrollan, el cual causa una impresión en conductas y estimulaciones. (p.40)

Desde el enfoque de Chiavenato (2009) señala que el ambiente del trabajo, es una etapa permanente de adaptabilidad del individuo, en donde no solo está en la búsqueda de complacer sus requerimientos principales, sino también el del nivel más alto, si estos requerimientos no son complacidos, suscita en el sujeto la desilusión y eso lo lleva a un etapa permanente de adaptabilidad en su ambiente institucional. (P.260)

En relación a la definición del clima laboral, si bien es cierto cada autor orienta de diferente manera la definición del clima laboral, sin embargo se debe mencionar que el ser humano como tal, a menudo orienta su percepción, en satisfacer sus necesidades superiores, y según la pirámide de necesidades de Maslow, la más elevada, es la autorrealización, el individuo al obtener satisfacción, encuentra un sentido a la vida.

### **2.2.2 Estrés Laboral**

Según Maslach y Jackson (1981) definen al estrés laboral como respuesta del organismo a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicio, el individuo tendrá cambios negativos, en las actitudes y en la conducta hacia las personas. (Párrafo 1)

#### **2.2.2.1. Estructura Tridimensional del estrés laboral**

De acuerdo a Maslach y Jackson (1997) existen tres estructuras tridimensionales del estrés laboral:

*Cansancio emocional*, Sus componentes detallan las emociones del individuo, sentimentalmente agotado, por la misma labor; el componente con más hartazgo, tiene un enunciado explícito de dicha emoción, se considera que mi estado afectivo está deteriorado por mi labor.

*Despersonalización*, Los componentes de este nivel detallan una expresión vulgar, indiferente a los beneficiarios quienes reciben atención y asistencia del trabajador.

*Realización personal*, este nivel comprende componentes que detallan sensaciones de capacidades, y logros en lo laboral del mismo individuo.

Con respecto a la estructura tridimensional del estrés laboral, se puede destacar que cada una de ellas posee un papel importante para el buen desempeño del trabajador, es decir si la escala cansancio emocional pueda ser revertida con un trabajo planificado de la organización para disminuir la carga laboral, el trabajador satisfecho por ende, tendrá buena predisposición y no llegará a la Escala de despersonalización, consecuentemente se realizará como persona, encontrando satisfacción al alcanzar sus metas.

#### **2.2.2.2. Otros Enfoques de Estudio del Estrés laboral**

Estos modelos son según los enfoques de Rodríguez y Hermosilla. (2011). manifiestan que existen los siguientes modelos de estudio que intervienen en el estrés laboral:

##### **2.2.2.2.1. Modelo de ajuste persona-ambiente de Harrison (1978)**

Los grados de acoplamiento se producen por medio de la apreciación y el concepto que tenga de sí mismo el sujeto y el lugar que le rodea, en tal sentido así se determina el grado de acoplamiento se localiza en el plano de la apreciación.

##### **2.2.2.2.2. Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman (1978)**

Este modelo indica que ante la existencia de agentes causantes de estrés y la reacción al estado de cansancio mental de la persona, ambos son medios básicos para determinar una condición de tensión en el trabajo.

#### **2.2.2.2.3. Modelo Transaccional de Moreno–Jiménez (2005)**

Este modelo muestra que las averiguaciones tradicionales de tensión en el trabajo y deterioro ocupacional, se han focalizado en las causas directamente de las características o propiedades de la organización, sociedad y comportamiento del individuo, como factores que originan el desarrollo del estado de cansancio mental.

#### **2.2.2.2.4. Modelo Cibernético del Estrés Laboral de Edwards (1992)**

Modelo cibernético del estrés laboral de Edwards: En concordancia a este esquema, la tensión en las instituciones se tiene una idea no en condiciones de diferentes particularidades del sujeto o del entorno, pero si en unión y vínculo entre los dos.

#### **2.2.2.2.5. Modelo de Procesos de Desgaste Profesional**

Modelo de procesos de desgaste profesional: El presente esquema da por hecho que los individuos están en condiciones en el que los requerimientos de trabajo son elevados y el conjunto de bienes es reducido, ello causará deterioro de energía y desaliento, los cuales ayudarán el proceso de cansancio laboral.

Con respecto a los modelos quienes intervienen en los procesos de estrés laboral en el sujeto, se señala que en su conjunto estos modelos siguen un patrón de situaciones estresantes, en el que el trabajador enfrenta el día a día, más aún, sabiendo que es una realidad en que la mayoría de las instituciones hacen poco o nada para revertir estos factores desencadenantes de estrés, en consecuencia e irremediamente el trabajador presentará un cuadro de estrés laboral, el cual causará deterioro en la salud física y emocional de colaborador.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Álgido**

Momento crítico o culminante, es decir, un período crítico o culminante, en especial en algunos procesos orgánicos, físicos, políticos, sociales, etc. También es un adjetivo que denota frialdad.

### **Autorrealización**

Es la acción y efecto de realizarse, e indica los logros efectivos de las aspiraciones o de los objetivos vitales de una persona por sí misma, y satisfacción y orgullo que siente por ello.

### **Acoso laboral**

Es la acción de hostigar, acorralar, asedia, y viene del verbo acosar, que en relación al aspecto laboral indica una práctica ejercida en el ámbito del trabajo y que consiste en someter a un empleado a presión psicológica para provocar su marginación.

### **Aleatoriamente**

De forma aleatoria, y se vincula a la suerte o al azar y que resulta en algo imprevisto. Lo aleatorio depende del azar.

### **Bienestar psicológico**

El término bienestar se refiere a un conjunto de cosas necesarias para vivir bien. Otro concepto es que denota una vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad. Respecto a lo psicológico, es el estado psicológico de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. Es un concepto amplio que incluye dimensiones sociales, subjetivo (al modo de pensar o sentir) en el cual pueda afrontar las tensiones normales de la vida.

### **Clima laboral**

El término clima se define en meteorología como un conjunto de condiciones atmosféricas que caracterizan una región determinada. Este concepto es extrapolado al ambiente laboral donde denota las condiciones o circunstancias en el contexto de trabajo, por ello el clima laboral es el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

## **Correlación**

Es el vínculo recíproco o correspondiente que existe entre dos o más elementos. En estadística es la medida de la dependencia existente entre dos o más variables aleatorias.

## **Conducta humana**

La conducta es la manera en que las personas se comportan en su vida y el tipo de acciones que realiza. La conducta humana es el conjunto de actos exhibidos por el humano, lo que hacemos, lo que pensamos y sentimos. En psicología, la conducta humana es el conjunto de acciones con que los seres vivos responden a determinadas situaciones.

## **Cultura Organizacional**

El término cultura según el diccionario de la Real Academia Española se define como un conjunto de conocimientos que permiten a alguien desarrollar su juicio crítico. También es el modo de vida, los conocimientos y costumbres, y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc. Por lo tanto la idea de cultura organizacional en el campo de las organizaciones y de la gestión es la descripción de la psicología, actitudes, experiencias, creencias y valores tanto personales como culturales de una organización.

## **Desgaste profesional**

Es la acción y efecto de desgastarse, de quitar o consumir poco a poco por el uso o el roce parte de algo, que relacionado al quehacer profesional indica una disfunción psicológica, un deterioro o pérdida de fuerza y de entereza, como consecuencia de niveles altos de la tensión en el trabajo.

## **Diagnostico organizacional**

El diagnóstico es un adjetivo perteneciente o relativo a la diagnosis, es decir, es la descripción característica y diferencial abreviada de una especie, género, etc. (en biología) o es la determinación de la naturaleza de una enfermedad (en

medicina). Pero en relación a las organizaciones es el estudio necesario de las organizaciones, para conocer la situación real de la misma.

### **Despersonalización**

Es la acción y efecto de despersonalizar, de quitar a alguien su carácter o atributos personales, hacerle perder la identidad. En relación al contexto laboral, es una alteración de la percepción de uno mismo de tal manera que uno se siente separado, como si fuese un observador externo.

### **Estresores**

Estresar es causar estrés, es decir, es la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves, por ello los factores estresantes son situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.

### **Frustración**

La frustración es un estado anímico negativo que experimenta una persona cuando se le priva de algo que esperaba, pues el término frustrar es dejar sin efecto un propósito contra la intención de quien procura realizarlo, de allí que la frustración es una respuesta emocional común a la oposición, relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual.

### **Motivación intrínseca**

Es el conjunto de factores internos que determinan en parte las acciones de una persona. La motivación intrínseca es inherente, consustancial, connatural, propia, y característica, son las acciones por mera satisfacción sin necesidad de un incentivo externo.

## **Procesos cognitivos**

El término proceso es la acción de ir hacia delante, es el conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. El término cognitivo se refiere al conocimiento, al entendimiento, inteligencia, o razón natural, por lo tanto el proceso cognitivo es un procedimiento que lleva a cabo el ser humano para incorporar conocimientos, donde intervienen las facultades como la inteligencia, la atención, la memoria, o el lenguaje.

## **Probabilidad**

En matemáticas, la probabilidad es un proceso aleatorio, es la razón entre el número de casos favorables con respecto al número de casos posibles. También es la cualidad de probable, de algo que podrá ser verificado o de algo que sucederá. Es la mayor o menor posibilidad de que ocurra determinado suceso.

## **Relaciones interpersonales**

Una relación es mantener un trato social, es decir, es la socialización con sus pares, la interacción o el interactuar con otras personas. Las relaciones interpersonales son las asociaciones entre dos o más personas que pueden basarse en emociones y sentimientos, o en actividades sociales, así como en las interacciones y formas colaborativas en el hogar. Las relaciones interpersonales tienen lugar en la familia, entre las amistades, dentro del matrimonio, en los entornos laborales, y en todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación.

## **Sobrecarga Laboral**

Es un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Por tradición este sobreesfuerzo se identificaba casi, exclusivamente, con una actividad física o muscular, pero también puede tener un carácter intelectual, emocional o psicológico.

## **Inestabilidad Laboral**

Es la falta de estabilidad, es decir, no tiene la cualidad de estable, que se mantiene con peligro de cambiar, y que en las personas indica la manifestación de efectos permanentes, de carácter negativo, que surgen como producto de las condiciones psicológicas y sociales adversas dentro del contexto laboral.

## **Síndrome de Burnout**

Es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental, caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas. En el campo laboral, este síndrome indica un desgaste profesional (en inglés *occupational burnout*), es un padecimiento con presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido

## **Variables**

En estadística, según la Real Academia Española, es una característica que tiene asociada una determinada ley o distribución de probabilidad, en la que a cada uno de los valores que puede tomar le corresponde una frecuencia relativa o de probabilidad específica. En términos coloquiales es cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir es la capacidad que tienen los objetos, y las cosas de modificar su estado actual, de variar y asumir valores diferentes.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

H 1. El clima laboral se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

H0: El clima laboral no se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de un centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

H2: El factor autorrealización del clima laboral se relaciona con las escalas Cansancio emocional y despersonalización del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

H0<sub>2</sub>: El factor autorrealización del clima laboral no se relaciona con las escalas Cansancio emocional y despersonalización del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

H3: El factor Involucramiento laboral del clima laboral se relaciona con las escalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de salud, Materno Perinatal de Surquillo.

H0<sub>3</sub>: El factor Involucramiento laboral del clima laboral no se relaciona con las escalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de salud, Materno Perinatal de Surquillo.

H4: El factor supervisión del clima laboral se relaciona con las escalas cansancio emocional, despersonalización, y realización personal del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Materno Perinatal de Surquillo.

H0<sub>4</sub>: El factor supervisión del clima laboral no se relaciona con las escalas cansancio emocional, despersonalización, y realización personal del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Materno Perinatal de Surquillo.

H5: El factor comunicación del clima laboral se relaciona con escalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal del estrés laboral, en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

H0<sub>5</sub>: El factor comunicación del clima laboral no se relaciona con escalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal del estrés laboral, en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.

H6: El factor condiciones laborales del clima laboral se relaciona con las escalas cansancio emocional, despersonalización, y realización personal del estrés laboral, en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo, 2017.

H0<sub>6</sub>: El factor condiciones laborales del clima laboral no se relaciona con las escalas cansancio emocional, despersonalización, y realización personal del estrés laboral, en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo, 2017.

## **3.2. Variables de estudio**

### **3.2.1. Definición conceptual**

#### **3.2.1.1. Clima laboral**

Según Palma (2004) refiere que el clima laboral, es la percepción de los trabajadores con respecto a la institución que labora (pág.12)

#### **3.2.1.2. Estrés laboral**

Según Maslach y Jackson (1981, pág.99), definen al estrés laboral como respuesta del organismo a los estresores interpersonales en el ambiente laboral,

donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicio, el individuo tendrá cambios negativos, en las actitudes y en la conducta hacia las personas.

### **3.2.2. Definición operacional**

La variable del Clima laboral está definida operacionalmente por los ítems que mide el instrumento Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, y la variable Estrés laboral está definida por el Inventario de estrés laboral de Maslach.

#### **3.2.2.1. Operacionalización de variables**

La operacionalización de variables del presente estudio está compuesta por los factores de la variable Clima laboral, y de las escalas del Estrés laboral, las que a continuación se mencionan:

##### **Factores del Clima laboral:**

Factor Realización personal, factor Involucramiento laboral, factor Supervisión, factor Comunicación y factor Condiciones laborales.

##### **Escalas del Estrés laboral:**

Escala Cansancio emocional, escala Despersonalización, y escala Realización personal.

### **3.3. Nivel de investigación**

De acuerdo a la naturaleza del problema y los objetivos formulados, el presente estudio es calificado como una investigación cuantitativa y descriptiva – correlacional.

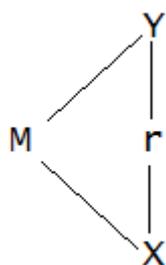
Descriptiva, porque comprende la descripción y diagnóstico de la variable Clima laboral y de la variable Estrés Laboral.

Correlacional, porque pretende medir el grado de relación de las dos variables a estudiar: Clima laboral y Estrés laboral.

Según Fernández y Baptista (1991) argumentan el modelo descriptivo – correlacionar, tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables y establecer relación entre dichas variables, consiste en medir la descripción.

### 3.4. Diseño de la investigación

EL Diseño es no experimental de corte transversal. Es transversal porque se trabajará con un solo grupo en un solo año, aplicando una encuesta, recolectando datos para demostrar que clima laboral se correlaciona con el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal, Surquillo, 2017. Lo mismo que Kerlinger (1979, p116) refiere que “el estudio es diseño no experimental de corte transversal, ya que no se manipula variables o asignar aleatoriamente a los sujetos, los sujetos son observados en un ambiente natural, en su realidad, y se va realizar en un determinado tiempo”. El diseño fue el siguiente:



donde:

M = Muestra de trabajadores, de un centro de Salud Materno Perinatal, Surquillo.

X = Medición de la variable Clima laboral

Y = Medición de la variable Estrés laboral

r = Correlación entre ambas variables X e Y

### 3.5. Población y Muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

La población de estudio fueron 80 trabajadores de un centro de Salud, Materno Perinatal, Surquillo. Se determinó una muestra de 78 trabajadores, siendo éste el tamaño mínimo requerido (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, pág. 177) los autores señalan la muestra mínima necesaria que para una población finita (N) se requiere un tamaño de muestra (n) mínimo según el error estándar 0.01.

#### 3.5.2. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra se aplicó la fórmula de una proporción para poblaciones finitas::

$$\begin{aligned}n' &= \frac{Z^2 p(100 - p)N}{d^2 (N - 1) + Z^2 p(100 - p)} \\ &= \frac{1.96^2 0.5(0.5)80}{0.05^2 (79) + 1.96^2 0.5(0.5)} = 66.4\end{aligned}$$

Considerando que se detectó dos pruebas no validas por datos incompletos, el tamaño de muestra final fue de 78 sujetos.

donde:

n = 78, tamaño de muestra mínimo.

Z = 1.96 (para un 95% de confianza).

p = 50%, proporción de trabajadores con estrés laboral

N = 80, población objetivo

d = 5%, precisión en la estimación de p.

R = 15%, proporción de pérdidas.

Tabla 1. *Características descriptivas de la muestra de estudio según edad, género, grupo laboral*

	n	%
<b>Edad</b>		
25 a 35	7	9.0
36 a 49	26	33.3
50 a 66	45	57.7
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>
<b>Género</b>		
Mujer	66	84.6
Hombre	12	15.4
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>
<b>Grupo laboral</b>		
Asistencial	68	87.2
Administrativo	10	12.8
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Propia

### 3.5.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, intencional. Fue no probabilístico, pues no toda la población pudo ser seleccionada. Al respecto Fernández y Baptista (1991) indican, el presente tipo de muestreo, la elección de los elementos, no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas a las características de la muestra. Fue Intencional, pues la selección de los sujetos se realizó por opinión del investigador, tomando en cuenta la realidad institucional. El cuadro siguiente presenta la muestra según el perfil demográfico, donde se observa que la mayoría eran trabajadores de sexo femenino (84.6%) y asistenciales (87.2%).

### Criterios de Inclusión

En la presente investigación se incluyó a las personas de 25 a 66 años de un centro de Salud Materno Perinatal, en el distrito de Surquillo.

## **Criterios de Exclusión**

Se excluyeron al personal renuente, a los que no quisieron participar, a los que se encontraban de vacaciones, y a los que estaban mal de salud.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

En la presente investigación se realizó las siguientes actividades: primero se informó a los colaboradores del Centro de Salud de los objetivos de esta investigación; segundo se ubicó en sus respectivas dependencias a los colaboradores que conformaron la muestra gracias a las autoridades del Centro de Salud; y tercero, se aseguró que los cuestionarios estuvieran fotocopiados en buena calidad; y por último se aplicaron los instrumentos psicométricos a la muestra de estudio.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizó la escala Clima laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, cuyas escalas miden el Clima laboral, y para la segunda variable se utilizó el Inventario de Estrés laboral (Maslach Burnout Inventory) de Christina Maslach, el cual contiene 22 ítems que miden el estrés laboral.

##### **3.6.2.1 Escala de Clima Laboral CL-SPC**

###### **Ficha Técnica:**

Nombre de la escala: Clima Laboral CL-SPC

Nombre de la Autora: Sonia Palma Carrillo

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, el involucramiento laboral y tipo de empresa.

Tipificación: Corresponde en baremos, percentiles general para la muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

### **Descripción**

La escala CL-SPC fue diseñada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en el año (2004) como parte de sus actividades de profesora investigadora en la facultad de psicología de la universidad Ricardo Palma (Lima Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert, comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que explora la variable clima laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a los aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilite su tarea.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico fueron los siguientes:

- I. Autorrealización
- II. Involucramiento Laboral.
- III. Supervisión
- IV. Comunicación
- V. Condiciones Laborales

## **Distribución por ítems para evaluación de resultados.**

Factor I: Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,46
Factor II: Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
Factor III: Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
Factor IV: Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
Factor V: Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

### Normas de aplicación y corrección

La naturaleza de la variable de medición condiciona a que las personas se someten a una evaluación de manera voluntaria y con la disposición de participar para obtener un diagnóstico de intervención organizacional. En tal sentido debe considerarse las siguientes recomendaciones:

- a) Aplicación en el ambiente y horario adecuados, asegurarse durante el periodo de aplicación que no se solicite a los participantes atender tareas laborales o cambiar de ambiente físico o tener interferencias de algún tipo.
- b) Dar instrucciones sobre los procedimientos para responder a la prueba, especialmente si esta se efectúa de modo computarizado.
- c) Al emplear el instrumento existe siempre una auténtica necesidad de identificar los aspectos perspectivas del ambiente laboral que el grupo o personas así lo disponen.
- d) Explicar claramente el significado de la prueba para los propósitos del cambio organizacional. Evitar caer en extremos como transmitir excesivo optimismo, falsas expectativas o minimizar la importancia de las opiniones que se consignan.
- e) Resaltar la importancia de la honestidad y sinceridad de las respuestas aún cuando estas comprometan la propia actuación laboral.

- f) Asegurarse que la aplicación del instrumento sea supervisada por un profesional entrenado en la prueba y con pericia para atender las preguntas y/o inquietudes del público a ser evaluado.

### **3.6.2.2. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)**

#### **Ficha Técnica:**

Nombre: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Autores: C. Maslach y S.E. Jackson 1981

Adaptación: N.Seisdedos, Departamento de I+ D DE TEA. Ediciones, S.A. Madrid.

Procedencia: Consulting psychologists Press, INC. Palo alto, California, USA.

Duración: variable de 10 a 15 minutos.

Aplicación: Individual y colectiva adultos

Finalidad: Evaluación de 3 variables del síndrome del estrés asistencial: Cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización.

Material: Manual (1997) y ejemplar auto corregible; es posible la utilización de los servicios de corrección mecanizada con la ayuda de una hoja de respuestas.

Tipificación: Baremos en puntuaciones centiles, en cada sexo y en total de muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

#### **Escalas del MBI**

Las 3 escalas del Inventario de Maslach son las siguientes:

Cansancio emocional (CE)

Despersonalización (DP)

## Realización personal (RP)

Las autoras diseñaron la composición de las escalas según ítems del MBI, que a continuación se muestra mediante el siguiente cuadro, donde PD es el puntaje directo:

Escala	Elementos	PD máximo
CE	1-2-3-6-8-13-14-16-20	54
DP	5-10-11-15-22	30
RP	4-7-9-12-17-18-19-21	48

### 3.7. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Con referencia a la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para la presente investigación se determinaron de acuerdo a lo que señala el manual de la Escala del Clima Laboral de Palma (2004) y al Inventario del Estrés laboral de Maslach (1997) que a continuación se detallan:

Clima laboral, la validez y confiabilidad del presente instrumento, escala CL-SPC en la etapa de ajuste final, los resultados de la muestra total, lo analizaron con el programa de SPSS, y con el método alfa Cronbach de Gutman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlación de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que permite referir una alta consistencia interna de los datos y se puede afirmar que el instrumento es confiable.

También se puede señalar otros estudios, en donde se menciona la confiabilidad y validez del instrumento señalado, es así que lo obtuvo a través del coeficiente alfa de Cronbrach, con un índice de 0, 63 aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima (Palma 2000) .Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ( $p < 0,05$ ) entre los cinco factores de clima laboral.

En referencia a la confiabilidad y validez de Inventario del estrés laboral de Maslach, se indica que la confiabilidad del instrumento lo determinó la autora a través de la consistencia interna y mediante el coeficiente alfa Cronbach fue en

una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en CE, 0,79 en DP y 0,71 en RP y sus correspondientes errores de medida (en puntuación directa) fueron 3,80-, 3,16 y 3,73, respectivamente (p.20)

Desde un enfoque de validez convergente, se pudo aportar evidencia sobre el ítem 22 de la escala Despersonalización. Además, a nivel de este tipo de análisis, se repite una estructura interna, la tendencia a relaciones positivas entre Cansancio emocional y Despersonalización, índices de homogeneidad positiva de pertenecía y relaciones negativas con la escala realización personal a excepción del ítem 4 que presenta una homogeneidad positiva con la escala cansancio emocional. (Ver Anexos).

### **3.8. Métodos de análisis de datos**

En la presente investigación se utilizó una base de datos con la aplicación del programa STATA (programa estadístico para las Ciencias Sociales), versión 14, a fin de poder procesar, codificar, y hacer la tabulación correspondiente y poder describir las variables de estudio.

Los resultados que se obtuvieron fueron presentados en tablas y gráficos, donde se consignaron las variables de estudio, Clima laboral y Estrés laboral, utilizando criterios establecidos por las estadísticas descriptivas.

Para la estimación paramétrica de la distribución muestral y poder determinar el análisis estadístico de las variables de estudio se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el coeficiente de correlación de Pearson, el mismo que si es positivo, la correlación es directa y si es negativo la correlación será indirecta o inversa. Si los valores que se obtienen son cercanos a uno indicarán una mayor correlación entre ambas variables, Clima laboral y Estrés laboral.

### **3.9. Desarrollo de la propuesta de valor**

Con respecto al tema, se propuso como propuesta de valor el método comprensivo, el cual se refiere a la introspección, en donde el sujeto debe analizar sus propias conductas, características y así conocerse profundamente y la posibilidad de realizar cambios. El objetivo fue incentivar a los colaboradores a que participen y se percaten de sus cualidades y defectos. Teniendo en cuenta estos conocimientos los colaboradores tendrán la posibilidad de mejorar y de proponer iniciativas.

Para ello se puede implementar un plan de talleres tales como visión y misión personal, relaciones interpersonales, autoestima, auto-concepto, empatía, trabajo en equipo, control de emociones, y estilos de vida saludable. Al término del cumplimiento de los talleres mencionados se sostiene que el método comprensivo es fundamental en cualquier organización, ya que el colaborador podrá reconocer sus propias falencias, a partir de allí tendrá una mejor predisposición a nivel laboral así como la interrelación.

### **3.10. Aspectos deontológicos**

En el desarrollo de la presente investigación se tuvo en cuenta los principios éticos de la American Psychological Association (APA) que norma las investigaciones científicas, teniendo en cuenta la prudencia y resguardo a los individuos de algún perjuicio, considerar sus derechos esenciales, cuidando a cada instante por seguridad de los colaboradores que intervienen en el estudio, conviniendo conducirse el que realiza el estudio, con las reglas de la moral, valores y principios, conforme al código de ética profesional del psicólogo peruano y del ejercicio profesional; los artículos que se señalan a continuación, mencionan los aspectos a tener en cuenta en la investigación.

Art. 2.- Como estudioso, el psicólogo orienta sus indagaciones, en el lugar donde su pericia le señala que son importantes y planea los estudios de forma

que en lo posible sus desaciertos sean ínfimas, provee un extenso mensaje en relación a las dificultades en dirección a la información y presunciones, en especial cuando estas ocasionen algún perjuicio a los sujetos o al grupo concretamente ; transmite información íntegra con respecto a su labor, no enfatiza ni dilucida las referencias quienes pueden ser desnaturalizados el significado de los hallazgos y así prevenir cualquier situación de enlaces que entorpezca la ecuanimidad.

Art. 84.- Como científico, el psicólogo dirige las indagaciones, en el que manifiesta, que un estudio moralmente admisible empieza con establecer un pacto preciso e imparcial entre el que dirige la investigación y el sujeto, se detallara claramente el compromiso de cada uno de ellos. El estudioso posee la obligatoriedad de enaltecer los ofrecimientos y obligaciones en el convenio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

La muestra de estudio fueron 78 trabajadores, entre asistenciales y administrativos de un centro de Salud Materno Perinatal en el distrito de Surquillo, Lima-Perú, los cuales tuvieron una media de edad de 50 años con una desviación estándar de 10 años, donde la mayoría eran trabajadores de sexo femenino (84.6%) y asistenciales (87.2%).

Debido a que se correlacionarán las variables Clima laboral y Estrés laboral, debemos de verificar si ambas presentan distribución normal para decidir si se aplicarán pruebas paramétricas, para esto se verificó la normalidad con el test de Kolmogorov-Smirnov, cuyos resultados se muestran en las siguientes tablas:

Tabla 2. *Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para el Clima laboral en una muestra (n=78) de un Centro de Salud, Materno Perinatal en Surquillo.*

Factores	K-S	p
Realización personal	0.072	0.802
Involucramiento laboral	0.081	0.672
Supervisión	0.092	0.507
Comunicación	0.067	0.860
Condiciones laborales	0.060	0.939
Escala General	0.064	0.902

Fuente: Propia

Tabla 3. *Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para Estrés Laboral en una muestra (n=78) de un Centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.*

Factores	K-S	p
Cansancio emocional	0.077	0.736
Despersonalización	0.116	0.233
Realización personal	0.097	0.442

En estas dos escalas, en general y en cada una de sus factores, los niveles de significancia  $p$  fueron superiores a 0.05, presentando normalidad, por lo tanto se podrá aplicar procedimientos estadísticos paramétricos, como el coeficiente de correlación de Pearson, para medir el grado de relación entre ambas escalas.

Las categorías diagnósticas del clima laboral, según percepción de los colaboradores, fueron determinadas por los puntos de corte que se presentan en el Cuadro 1 y los niveles de estrés laboral fueron determinados por los puntos de corte que se presentan en el Cuadro 2 (ver Anexo 4).

Teniendo los puntos de corte establecidos, se procedió a clasificar dentro de cada una de las categorías diagnósticas a los colaboradores, cuya frecuencia ( $n$ ), porcentajes y promedios, por área y en general, se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4. *Dimensiones del Clima Laboral según frecuencia y porcentaje en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.*

Dimensión	Desfavorable		Media		Favorable		Puntaje
	n	%	n	%	n	%	Promedio
Realización personal	33	42.3	30	38.5	15	19.2	27.4
Involucramiento laboral	9	11.5	35	44.9	34	43.6	32.4
Supervisión	17	21.8	30	38.5	31	39.7	31.0
Comunicación	17	21.8	39	50.0	22	28.2	30.3
Condiciones laborales	21	26.9	40	51.3	17	21.8	29.2
Escala Global	17	21.8	40	51.3	21	26.9	150.3

Fuente: Propia

La percepción del clima laboral fue favorable en el 26.9% de trabajadores, fue medianamente favorable en el 51.3% y desfavorable en el 21.8%. La dimensión donde la percepción de los trabajadores fue más favorable fue en Involucramiento laboral (43.6%), y la dimensión con una percepción menos favorable fue en la Realización personal (19.2%).

En la dimensión Realización personal los ítems 36 y 31 fueron los que tuvieron una percepción favorable muy baja, es decir, que según los trabajadores sólo el 10% percibe que la institución promueve el desarrollo del personal, y el 21.3% de trabajadores perciben que los jefes promueven la capacitación que se

necesitan. En otras palabras el 90% de trabajadores perciben que la empresa no promueve, o muy poco, el desarrollo del personal, y que el 78.7% percibe que los jefes no promueven las capacitaciones.

El área menos favorecida fue las Condiciones laborales ya que sus ítems 35 y 50 tuvieron una percepción desfavorable en el 92.5% (pues fue favorable sólo en el 7.5% en cada ítem. Esto indica que las remuneraciones no son atractivas en comparación con la de otras organizaciones, y que éstas no están de acuerdo al desempeño y a los logros de los trabajadores.

La dimensión que tuvo la percepción más favorable por parte de los trabajadores fue el Involucramiento laboral, pues varios de sus ítems tuvieron altos porcentajes de favoritismo, por ejemplo el ítem 27 indica que el 62.5% de trabajadores perciben que el cumplir con las tareas diarias permite el desarrollo del personal de los mismos, y el 57.5% de trabajadores se sienten comprometidos con el éxito de la empresa (ítem 2).

A diferencia de la Escala de Clima laboral, el inventario que mide el estrés laboral es una escala donde sus 3 dimensiones no pueden sumarse para obtener un puntaje total o global, según el manual, de esta forma interpretaremos sus dimensiones individualmente.

Tabla 5. *Dimensiones del Estrés laboral según frecuencia y porcentaje en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

Dimensiones	Estrés laboral						Puntaje promedio
	Bajo o ausente		Medio		Alto o presente		
	n	%	n	%	n	%	
Cansancio emocional	34	43.6	34	43.6	10	12.8	15.4
Despersonalización	32	41.0	21	26.9	25	32.1	6.8
Realización personal	31	39.7	23	29.5	24	30.8	36.7

Fuente: Propia

La Tabla 5 muestra que los porcentajes de la ausencia de estrés de laboral fueron casi los mismos en las tres dimensiones, con valores de 43.6%, 41.0% y 39.7%. Este resultado indica que en la dimensión Cansancio emocional el 12.8%

de trabajadores presentaron estrés laboral; en la dimensión Despersonalización el 32.1% de trabajadores padecían de estrés laboral, el más alto porcentaje, y en la dimensión Realización personal el 30.8% tenía estrés laboral. Esto se traduce en que los trabajadores se han vuelto más insensibles al tratar a las personas, o al tratarlas como si fueran objetos impersonales, y que lo llevan a endurecerse emocionalmente cada vez más por su trabajo. Además, los puntajes promedio de cada dimensión nos indican que las tres dimensiones caen en los niveles medio de estrés laboral, tal como se mostró en la Cuadro 2 (Anexo 4).

Las mujeres que laboran en este Centro de Salud Materno Perinatal, presentaron mayores niveles de estrés laboral que los varones. Es bastante notorio que en la dimensión Cansancio emocional, las diferencias entre hombres y mujeres fueron mayores que en las otras dos dimensiones. Por ejemplo el 29.9% de trabajadoras se sentían cansadas al final de la jornada de trabajo (ítem 2), mientras que en los varones ninguno de ellos se sintió cansado, similarmente el 25.4% de trabajadoras se sintieron emocionalmente agotadas por sus trabajos, en cambio en los varones sólo el 7.7% sintió cansancio emocional por sus trabajos (ítem 1).

En los únicos aspectos donde los varones presentaron mayor estrés laboral que las mujeres fue en los ítems 4 y 21 de la dimensión Realización personal, ya que esta dimensión tiene sentido contrario, esto indica que el 26.9% de las mujeres trabajadoras comprenden más fácilmente cómo se sienten las personas (ítem4), en cambio en los varones este porcentaje disminuye a 15.4%, y las mujeres en su trabajo el 20.9% tratan los problemas emocionales con mucha calma, frente a un 7.7% en los varones. Estos resultados refieren que las mujeres trabajadoras tienen mayor realización personal pero al mismo tiempo tienen mayor agotamiento emocional que los varones.

Para determinar la correlación entre el clima laboral y el estrés laboral (hipótesis general), fue necesario tener los puntajes totales de ambos instrumentos, pero la dimensión Realización personal del estrés laboral era de sentido inverso a las otras dos dimensiones (cansancio emocional, y despersonalización), por ese motivo se transformaron sus respuestas para así

poder sumar las tres dimensiones del estrés laboral y obtener un puntaje total que fue correlacionado con el puntaje total del clima laboral.

Tabla. 6. *Correlación General entre Clima laboral y Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

	Estrés laboral	
	r	Sig
Clima laboral	-0.2394	0.060

Fuente: Propia

En la Tabla 6 se muestra la correlación ( $r = -0.2394$ ) entre el clima laboral y el estrés laboral, que resultó no significativo ( $\text{Sig.} = 0.06 > 0.05$ ), esto nos indica que en forma global el clima laboral no se relaciona con el estrés laboral, es decir, un trabajador con estrés laboral puede tener buenas o malas condiciones laborales, y que es posible que su estrés laboral está relacionado con otros aspectos de su vida personal o extra laboral del trabajador.

Tabla 7. *Correlación entre el factor Autorrealización y el Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

Estrés laboral:	Clima laboral	
	Autorrealización	
	r*	p.
Cansancio emocional	-0.041	0.722
Despersonalización	0.030	0.798
Realización personal	0.126	0.272

\*Coeficiente de correlación de Pearson

En la Tabla 7 se ha correlacionado la dimensión Autorrealización del clima laboral con las tres dimensiones del estrés laboral, y ninguna de estas correlaciones resultó significativa ( $p > 0.05$ ), es decir, que los puntajes de esta dimensión del clima laboral no estuvieron correlacionados con los puntajes de la escala de estrés laboral, en otras palabras no lograr la autorrealización no implica necesariamente estrés laboral.

Tabla 8. *Correlación entre el factor Involucramiento laboral y el Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

	Clima laboral	
	Involucramiento laboral	
Estrés laboral:	r*	p.
Cansancio emocional	-0.119	0.298
Despersonalización	0.023	0.845
Realización personal	0.199	0.081

\*Coeficiente de correlación de Pearson

La Tabla 8 muestra que no existe correlación entre el Involucramiento laboral con ninguna de las tres dimensiones del estrés laboral ( $p > 0.05$ ), esto nos indica que los trabajadores con estrés laboral puede que estén o no involucrados laboralmente en su centro de trabajo, y que el estrés que presenten es debido a otros factores, sin embargo, existe un aspecto del involucramiento laboral (ítem 2) que está correlacionado con el estrés laboral (Tabla 8) que indica que mayor compromiso con el éxito de la organización mayor es el involucramiento laboral.

Tabla 9. *Correlación entre el factor Supervisión y el Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

	Clima laboral	
	Supervisión	
Estrés laboral:	r*	p
Cansancio emocional	-0.114	0.321
Despersonalización	0.131	0.251
Realización personal	0.124	0.281

\*Coeficiente de correlación de Pearson

En la Tabla 7c se muestra que las correlaciones entre Supervisión del clima laboral con las tres dimensiones del estrés laboral no fueron significativas ( $p > 0.05$ ), es decir, puntajes de esta dimensión del clima laboral no correlacionan con los puntajes de la escala de estrés laboral, pero hubieron dos aspectos del estrés laboral que sí estuvieron correlacionados con la supervisión (Tabla 8), esto

es, que cuando en la organización se mejoran los métodos de trabajo entonces disminuyen los niveles de estrés de los trabajadores ( $p=0.05$ ), y que cuando existe un trato justo en la empresa entonces se evita el estrés laboral ( $p=0.056$ ).

Tabla 10. *Correlación entre el factor Comunicación y el Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

Estrés laboral:	Clima laboral	
	Comunicación	
	r*	p.
Cansancio emocional	-0.106	0.355
Despersonalización	0.027	0.816
Realización personal	0.184	0.106

\*Coeficiente de correlación de Pearson

La Tabla 10 muestra que no existe correlación entre la Comunicación con ninguna de las tres dimensiones del estrés laboral ( $p>0.05$ ), esto es, que los trabajadores con estrés laboral puede que estén o no correctamente comunicados entre sí o con sus superiores, y que el estrés que presenten no depende de una mala comunicación, sin embargo, hubo un aspecto de la Comunicación que estuvo correlacionado con la realización personal (de la escala estrés laboral) y fue que cuando es posible la interacción con personas de mayor jerarquía no se presenta el estrés laboral en el trabajador (Tabla 8,  $p=0.012$ ).

Tabla 11. *Correlación entre el factor Condiciones laborales y el Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

Estrés laboral:	Clima laboral	
	Condiciones laborales	
	r*	p.
Cansancio emocional	-0.131	0.253
Despersonalización	-0.032	0.781
Realización personal	0.202	0.077

\*Coeficiente de correlación de Pearson

Tampoco se encontró una correlación significativa entre la dimensión Condiciones laborales y el Estrés laboral ( $p > 0.05$ ), sin embargo hubieron algunos aspectos particulares de esta dimensión del clima laboral que sí se correlacionaron con las escalas de Cansancio emocional y Realización personal (Tabla 8), pues cuando los compañeros de trabajo cooperan entre sí esto implica que el cansancio laboral es nulo o muy bajo ( $r = -0.369$ ,  $p = 0.001$ ), o que cuando los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución esto favorece a que los trabajadores no presenten estrés laboral en su dimensión cansancio laboral ( $r = 0.248$ ,  $p = 0.026$ ).

Tabla 12. *Correlación entre Clima y Estrés laboral según ítems, en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

Clima laboral (ítem)	Estrés Laboral					
	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
	r*	p	r	p	r	p
Involucramiento lab. (2)	-0.026	0.820	-0.101	0.372	<b>0.302</b>	<b>0.006</b>
Supervisión (8)	<b>-0.217</b>	<b>0.053</b>	-0.009	0.936	0.063	0.577
Supervisión (48)	-0.174	0.124	0.089	0.433	<b>0.215</b>	<b>0.056</b>
Comunicación (24)	0.058	0.609	-0.051	0.652	<b>0.281</b>	<b>0.012</b>
Condiciones lab. (5)	<b>-0.369</b>	<b>0.001</b>	-0.203	0.071	0.087	0.441
Condiciones lab. (25)	-0.048	0.672	-0.089	0.432	<b>0.212</b>	<b>0.059</b>
Condiciones lab. (40)	0.005	0.963	0.133	0.240	<b>0.248</b>	<b>0.026</b>

\*Coeficiente de Correlación de Pearson

En la Tabla 8, la correlación entre las Condiciones laborales o la Supervisión versus el Cansancio emocional, resultan con signo negativo, esto se debe a que puntajes bajos (sin estrés) de la dimensión cansancio emocional se correlacionan con puntajes altos de condiciones laborales (favorables), en cambio, para la dimensión Realización personal, aquí los ítems son de sentido contrario, esto es, puntajes bajos indican presencia de estrés laboral, por eso sus puntajes altos (sin estrés) se asocian positivamente con puntajes altos de condiciones laborales (favorables). La única dimensión del clima laboral que no estuvo correlacionada en algún aspecto con el estrés laboral fue la autorrealización personal.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, se ha corroborado a través de investigaciones que anteceden el presente estudio, que en el ámbito institucional a nivel nacional e internacional, existe una correlación significativa entre las variables Clima laboral y Estrés laboral, en tal sentido, se presentan dificultades a nivel clima laboral lo cual ocasiona estrés laboral, esto debido a diversas problemáticas; así lo demuestran Díaz y Gaviria (2013) Salinas y Rodríguez (2015) en sus respectivos estudios, que; las condiciones laborales, la sobrecarga laboral, la inadecuada comunicación y el trato hostil de los superiores con los empleados, son los que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores.

En cuanto a la hipótesis general, en el presente estudio se ha descubierto, que de manera global no hay relación entre el clima laboral con el estrés laboral, de esta manera no guarda semejanza con los resultados de las investigaciones que las preceden, en el que los investigadores, Quispe (2016), Vizcarra y Talavera (2015) en sus investigaciones corroboraron que si existe una relación directa entre el ambiente del trabajo y el estrés laboral, esta discordancia de resultados, se puede derivar, ya que la institución en estudio a partir del año 2017, se ha ceñido a las disposiciones de la Dirección de Salud V Lima Ciudad al cual pertenece dicha institución, en el cual se ha implementado un plan integral de mejora continua.

En referencia a la hipótesis específica 1, se analiza considerando la tabla 7a, en el que indica en el que el factor autorrealización del clima laboral no se correlaciona con las tres escalas del estrés laboral, vale decir, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, ya que tuvo una significancia de ( $p > 0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis en referencia.

La segunda hipótesis establece, que el factor involucramiento laboral del clima laboral, se relaciona con las tres escalas del estrés laboral, los resultados el cual se analiza, indica que a nivel general no existe correlación, ya que el nivel de significancia es ( $p > 0.05$ ). Sin embargo cabe resaltar que el ítem 2 del involucramiento laboral esta correlacionado con el estrés laboral. Así lo demuestra la (Tabla 8) ya que la significancia es ( $p < 0.006$ ). Por lo que se rechaza de manera parcial dicha hipótesis.

La evaluación de la hipótesis 3, permite afirmar que no hay relación entre el factor supervisión del clima laboral con las escalas del estrés laboral, vale decir, agotamiento emocional, despersonalización y autorrealización, ya que los puntajes no fueron significativos a realizar la correlación, tal como lo muestra la (Tabla 7c) por lo que permite rechazar la hipótesis en mención.

En referencia a la hipótesis 4, el que indica que el factor comunicación del clima laboral se correlaciona con las escalas del estrés laboral, dicha hipótesis se rechaza ya que al analizar tabla 7d, no se encontró correlación, así lo demuestra el nivel de significancia ( $p > 0.05$ ).

La quinta hipótesis, en donde el factor condiciones laborales del clima laboral se relaciona con las escalas del estrés laboral, de manera general no existe correlación, pero al correlacionar de manera específica por ítems, encuentra relación así lo demuestra la tabla 8, por lo que se rechaza de manera parcial la presente hipótesis.

Los resultados conllevan a argüir que en general, se rechaza las hipótesis, ya que no hay una consistencia entre los resultados de cada una de las dimensiones del clima laboral con el estrés laboral, ello lo señala el nivel relación y significancia, ya que se considera es significativo cuando ( $p < 0.05$ ) o cuando la relación es directa, es decir si una dimensión y la otra están en la misma dirección.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

En forma general no se rechaza la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre Clima laboral y Estrés laboral, sin embargo hay una leve tendencia donde el estrés laboral se correlaciona con una percepción desfavorable del clima laboral.

No hubo evidencia suficiente para decir que la autorrealización estuviera correlacionada con el estrés laboral o con algunas de sus dimensiones, por lo tanto no se rechaza la hipótesis nula específica.

El factor Involucramiento laboral favorable del Clima laboral se correlacionó con la realización personal, por lo que se rechaza la hipótesis nula específica a esta dimensión.

El factor Comunicación del Clima laboral se correlacionó con la realización personal, es decir, una comunicación favorable se asoció con la realización personal, y una comunicación desfavorable se asoció con la no realización personal. Se rechaza la hipótesis nula específica.

El factor Supervisión del Clima laboral se correlacionó con la realización personal, es decir, una Supervisión favorable se correlacionó con la realización personal, y una Supervisión desfavorable se correlacionó con la no realización personal. Se rechaza la hipótesis nula específica.

Las Condiciones laborales desfavorables se correlacionaron con el Cansancio emocional, esto es, malas condiciones laborales favorecen el estrés laboral. Y Condiciones laborales favorables evitan el estrés y propician la realización personal. Se rechaza la hipótesis nula específica.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **7.1. Recomendaciones**

Debido a que en forma general no se encontró evidencia de que el estrés laboral esté relacionado con el clima laboral, es recomendable que se lleven a cabo otros estudios con tamaños de muestra mayores, para así confirmar la no correlación entre estas dos variables, pues de esta forma se podrá analizar otras variables de interés como la satisfacción laboral, el tiempo de servicio, etc., que pudieran estar influyendo en la relación significativa entre el estrés y el clima laboral.

Es posible que bajo ciertas condiciones o características de la muestra de trabajadores podría ser que la relación entre el factor autorrealización y el estrés laboral tenga un comportamiento diferente, por ejemplo, según el sexo o la edad del trabajador, el tiempo de servicio o el cargo, por tal motivo se recomienda volver a realizar esta investigación considerando las variables mencionadas, y así poder confirmar

Es conocido que las personas de mayor edad o con mayor tiempo de trabajo son más propensas a sufrir de estrés laboral que las personas más jóvenes, por tal motivo a futuro se debe analizar el efecto mediador o moderador de la edad entre el factor Involucramiento laboral y el Cansancio emocional. Pero para llevar a cabo estos detalles importantes es necesario un mayor tamaño de muestra, lo que implica encuestar simultáneamente a otros centros de salud similares al estudiado para poder incluir tales variables y ver su efecto mediador o moderador.

Debido a que una inadecuada comunicación entre los diversos grupos dentro de la institución se relaciona con algunos aspectos del estrés laboral, es importante que se fortalezcan los accesos a la información para que los trabajadores puedan cumplir su trabajo, y se recomienda estrechar más los lazos o las relaciones entre el personal tanto en eventos laborales como sociales, y es importante que esta interacción sea posible con personas de mayor jerarquía. Por

tales motivos la institución debe fomentar y promover la comunicación interna lo cual hará que disminuya el estrés laboral.

Se recomienda que el Centro de salud mejore continuamente los métodos de trabajo, en especial la relación de evaluaciones periódicas para conocer cómo va la supervisión que se hace del trabajo, pues esto ayudará a mejorar las tareas y en consecuencia a disminuir el estrés laboral.

Otra recomendación es proponer a las autoridades de los centros de Salud que se realicen periódicamente encuestas sobre las Condiciones laborales de los trabajadores, para ir monitoreando el desarrollo laboral, y así subsanar los errores o la falta de motivación de los trabajadores. De esta forma se podrá tener una certeza de cuáles son las principales condiciones laborales que se asocian el estrés laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Castillo, N. (2014) clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en los trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. [Tesis] Univ. Católica del Perú.

Código de Ética del Psicólogo peruano. Recuperado de:

<http://psicologosperu.blogspot.2009/06/código-de-etica-del-psicologo-peruano.html>.

Chiavenato, I. (2009) Comportamiento Organizacional. México. 2ª.ed. Ed. Graw-Hill/Interamericana Editores.

Del Carpio. Las variables en la Investigación. Recuperado de:

[http://www.urp.edu.pe/pdf/clase\\_variablesdeinvestigacion.pdf](http://www.urp.edu.pe/pdf/clase_variablesdeinvestigacion.pdf)

Díaz y Gaviria, K (2014) Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral. Recuperado de:

[http://aliciaconcytec.gobpevufind/Record/UNMSM\\_d99f7f9e92610d62afa9aede7861/details](http://aliciaconcytec.gobpevufind/Record/UNMSM_d99f7f9e92610d62afa9aede7861/details) mostrada el 7 Nov 2017 07:38:46 GMT

Fernández, C. y Baptista (2014) metodología de la investigación 5e. Ed. Graw-Hill/Interamericana Editores.

Flores C (2014). Estrés laboral en empresas de producción. [Tesis de Maestría] Univ. de Manizales, Colombia. Recuperado de:

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ES-TR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación (3ra. ed.). México. McGraw-Hill Interamericana.

<http://buscar.rae/drae/srvltconsulta?LEMA:MC>

- Leka S, Griffiths A, y Cox T (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 3, Instituto del Trabajo, Salud y Organizaciones. Recuperado el 5 de mayo de 2007 de:  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Luengo, Y.(2013) Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial. [Tesis de Maestría] Univ. del Zulia, Venezuela,
- Maslach, C. y Jackson, E (1997) Inventario de Burnout de Maslach. Madrid. Serie num.211. Ed TEA ediciones.
- Miño, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de Enseñanza Media: Un estudio correlacional. Revista PsicologíaCientífica.com 14(9). Disponible en:  
<http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media>.
- Montoya E (2017) Clima organizacional y Estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017. [Tesis de licenciatura]. Univ. César Vallejo.
- Nieves, F. (2013) Desempeño docente y Clima Laboral <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/paradigma/article/viewFile/3697/1845>.
- Olivares V (2016). Christina Maslach comprendiendo el burnout. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/311611859\\_Christina\\_Maslach\\_comprendiendo\\_el\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout). Mar 10 2018
- Oramas, A. (2013) Estrés laboral y síndrome de Burnout. [hh://tesis reposed.oi/680/1/tesisARLENE\\_ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.repositorio.oi/680/1/tesisARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf).recuperado.6 Oct.201705:11:15.GMT
- Palma, S. (2004) Escala del Clima laboral CL.SPC. Perú 1ª ed.
- Palma, S (2006) [htt://www.acadmia.edu/13457771/](http://www.acadmia.edu/13457771/) cuestionario \_tesis\_ clima\_ laboral\_Sonia\_Palma\_Carrillo\_el problema científico. Nov 2017 11:27:19 GMT

- Palomino y Peña, M. (2016) clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast.Lda <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/399> mostrada 5ar2018 08:23: 24GTM.
- Quispe, S (2011) Niveles de Estrés y clima Laboral. Recuperado de: <http://repositorio.utonoma.edu.pe/bisttream/AUTONOMA/366/I/QUISPE%20GAMIO%20HERL.LEY%Katherine%20%JULLY%ROSSMERY.pdf>
- Rodríguez y Hermosilla (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med Segur Trab*; 57(1):1-262.
- Rogers y Maslow:<https://es.sliderhare.ntfrandytoxenfoque humanista-37102557>
- Salinas, S. y Rodríguez, A. (2015) estrés laboral y desempeño de los asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/browse?type=title&sort\\_by=1&order=ASC&pp=30&etal=10&null=&offset=1044](http://repositorio.upao.edu.pe/browse?type=title&sort_by=1&order=ASC&pp=30&etal=10&null=&offset=1044) el 20 Feb 2018 23:28:28 GMT.
- Uribe, F. (2014) Clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales. Mexico.1ª.ed.Ed.El manual moderno, S.A. de C.V.
- Vizcarra, M., Llaja, V., & Talavera, J. (2015). Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111- 126.
- Yáñez L. (2010). Condiciones laborales y la Satisfacción en el trabajo dentro de una ONG. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Querétaro. México.

# ANEXOS

## Anexo 1: Escala del Clima Laboral CL-SPC

### ESCALA DE CLIMA LABORAL- CL – SPC

EDAD:  
SEXO:  
PROFESION:  
FECHA:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

**Le recordamos que este estudio es confidencial.**

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## Anexo 2: Escala de Estrés de Laboral, MBI

### INVENTARIO DEL ESTRÉS LABORAL MASLACH BORNOUT INVENTORY

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al Mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

EDAD:

GENERO (M) (F)

PROFESION:

FECHA:

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	
5	Creo que trato a algunas personas como si fueran sujetos impersonales	
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	
7	Trato eficazmente los problemas de las personas	
8	Me siento agotado por mi trabajo	
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento muy activo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Creo que estoy trabajando demasiado	
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio	
16	Trabajar directamente con personas me causa estrés	
17	Fácilmente puedo crear atmosfera relajada con las personas que doy servicio	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	
20	Me siento acabado	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	

### Anexo 3. Propiedades psicométricas de los instrumentos utilizados en la muestra de la presente investigación

#### Escala de Clima Laboral CL-SPC

La consistencia interna (Confiabilidad) de la escala según dimensión se muestra en la tabla siguiente, donde la escala en general tuvo una alta confiabilidad igual a 96.8%. Todos los ítems resultaron válidos, tal como se muestra más adelante.

Tabla 13. *Confiabilidad de la Escala del Clima laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

	Alpha
<b>Escala Global</b>	<b>96.8</b>
Realización personal	88.4
Involucramiento laboral	83.8
Supervisión	87.7
Comunicación	89.0
Condiciones laborales	80.8

Fuente: Propia

Tabla 14. *Validez de Ítems de la escala del Clima Laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

Ítem	r	Alpha*	Ítem	r	Alpha*	Ítem	r	Alpha*
Realización personal			Supervisión			Condiciones laborales		
1	0.427	96.8%	3	0.473	96.8%	5	0.503	96.8%
6	0.499	96.8%	8	0.672	96.8%	10	0.538	96.8%
11	0.713	96.7%	13	0.559	96.8%	15	0.688	96.7%
16	0.741	96.7%	18	0.641	96.8%	20	0.614	96.8%
21	0.685	96.7%	23	0.584	96.8%	25	0.718	96.7%
26	0.673	96.8%	28	0.728	96.7%	30	0.565	96.8%
31	0.635	96.8%	33	0.574	96.8%	35	0.328	96.9%
36	0.570	96.8%	38	0.705	96.7%	40	0.638	96.8%
41	0.627	96.8%	43	0.687	96.7%	45	0.493	96.8%
46	0.777	96.7%	48	0.715	96.7%	50	0.323	96.9%
Involucramiento laboral			Comunicación					
2	0.218	96.9%	4	0.506	96.8%			
7	0.699	96.7%	9	0.582	96.8%			
12	0.491	96.8%	14	0.523	96.8%			
17	0.564	96.8%	19	0.805	96.7%			
22	0.648	96.8%	24	0.727	96.7%			
27	0.622	96.8%	29	0.775	96.7%			
32	0.406	96.8%	34	0.679	96.8%			

37	0.616	96.8%	39	0.673	96.8%
42	0.664	96.8%	44	0.757	96.7%
47	0.684	96.8%	49	0.621	96.8%

\*Alpha de Cronbach si el ítem es eliminado

### Escala de Estrés Laboral

La consistencia interna de esta escala según dimensión se muestra en la tabla siguiente. Todos sus ítems resultaron válidos excepto el 15.

Tabla 15. *Confiabilidad de la escala del estrés laboral en una muestra de centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo*

	Alpha
Cansancio emocional	75.1%
Despersonalización	63.9%
Realización personal	79.9%

Fuente: Propia

Tabla 16. *Validez de Ítems de la escala del estrés laboral en una muestra en centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.*

Ítem	r	Alpha*	Ítem	r	Alpha*
Cansancio emocional			Realización personal		
1	0.587	70.1	4	0.639	75.7
2	0.527	71.1	7	0.557	77.0
3	0.430	72.8	9	0.847	71.1
6	0.476	72.0	12	0.538	79.3
8	0.512	71.7	17	0.414	79.0
13	0.423	73.0	18	0.588	76.4
14	0.285	75.3	19	0.168	82.1
16	0.401	73.3	21	0.487	78.3
20	0.252	75.6			
Despersonalización					
5	0.130	69.1			
10	0.667	43.8			
11	0.493	54.2			
<b>15</b>	<b>0.167</b>	<b>73.1</b>			
22	0.671	46.3			

\*Alpha de Cronbach si el ítem es eliminado

Pero no se eliminó, porque no hay permiso de la autora.

La validez y confiabilidad fueron obtenidas en base a un piloto de 15 trabajadores.

**Anexo 4. Baremos locales (Percentiles) de la población objetivo de la presente investigación**

Escala de Clima Laboral CL-SPC

Percentil	Puntajes directos					
	Total	Realización personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
99	227	45	50	47	50	42
98	215	42	45	45	48	
97	210	40			42	40
96	200	39	41	41	41	
93	195	38	40	40	40	38
90	191	37	39	39	39	
88	186				38	37
87	184	36	38	38		
85	179					
83	177	34		37	37	36
81	176		37		36	35
79	175					34
78	174	33		36		
76	172				35	33
74	170					
73	167	32	36		34	
71	165			35		32
68	163	31			33	
66	162					
64	161		35	34		31
62	160	30			32	
60	156					
58	155	29	34			30
56	153		33	33		
53	152				31	
52	151					
50	149	28		32		29
47	148	27	32	31	30	
44	147	26				28
43	146					
41	145	25		30	29	
38	143		31			27
36	142	24			28	
33	141			29		
32	140		30			
31	136				27	26
29	135			28		

28	132	23				
25	131		29	27	26	25
23	130			26		
22	128	22	28			
20	127			25	25	24
18	124	21	27			
17	119				24	
16	112	20		24		
14	110		26	23	23	23
13	108			22	22	
11	105	18	25	21	21	22
8	103	16	23	20	20	
6	101	15	22	18	19	21
4	100	14	19	16	18	20
2	84	13	18	15	17	18
1	73	10	14	14	14	15
Muestra	80	80	80	80	80	80
Promedio	149.7	27.4	31.3	29.5	30.3	29.0
Desv.Est	33.0	9.5	8.8	9.1	9.3	7.3
P. mín.	73	10	14	14	14	15
P. máx.	227	45	50	47	50	42

Tabla 17. *Categorías de la percepción según Clima laboral de una muestra de un Centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.*

Categorías	Puntajes	
	Factores	Escala Global
Desfavorable	de 10 a 25	de 90 a 129
Media	de 26 a 33	de 130 a 169
Favorable	de 34 a 50	de 170 a 250

Fuente: Propia

### Cuestionario de Estrés Laboral - MBI

CE = Cansancio emocional, DP= Despersonalización, y RP= Realización personal. n=tamaño de muestra, X=promedio, DE=desviación estándar.

Percentil	TOTAL			VARONES			MUJERES			Percentil
	CE	DP	RP	CE	DP	RP	CE	DP	RP	
99	44	19					44	18		99
98	38	18								98
96	33	17		29	19	48	38	17		96

94	32	48				33	16		94	
93	30	16				32	15	48	93	
91	29	15				30	14		91	
89	27	14	47			27	13		89	
88	26		46	21	17	45	26		88	
84	24	13	45				24	12	47	84
81	23	12	44	18		42			46	81
78	22		43		13		23	11	45	78
74	21	11	42	17		40	22		44	74
69	20	10	41				21	10	43	69
65	18	9	40	16			20	9	42	65
61	17		39		9	38	18	8	41	61
56	16	8	38	14			17	7	40	56
51	15	7	37	13	8	37	16	6	38	51
46	14	6	36				15		37	46
41	13	5	35		5	36	13	5	35	41
37	12	4	34	12			12	4		37
34	11		33		4	34	11		34	34
31	10	3	32				10	3	32	31
27	9		31	9	3	33	9		31	27
22	8	2	30				8	2	30	22
19	7		29	6	2	32	7	1	29	19
18	6	1	27				6			18
14	5		26	4		29	5		27	14
9	4		23				4		23	9
7	3	0	20		0		3	0	22	7
5	2		15	1		26	2		20	5
2	1						1		15	2
n	80	80	80	13	13	13	67	67	67	
Promedio	17.4	9.5	35.2	13.3	8.0	36.7	17.1	9.0	35.0	
Desv. Est.	11.2	5.9	8.7	7.7	6.5	6.4	11.4	5.6	9.5	
P mín.	1	0	15	1	0	26	1	0	15	
P. máx.	44	19	48	29	19	48	44	18	48	

Tabla 18. Niveles del Estrés laboral en una muestra de un centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo.

Niveles	Puntajes		
	CE	DP	RP
Bajo o ausente	de 0 a 13	de 0 a 4	de 0 a 32
Medio	de 14 a 25	de 5 a 9	de 33 a 40
Alto o presente	de 26 a 54	de 10 a 30	de 41 a 48

## Anexo 5: Matriz de datos

### Escala de Clima laboral

Sujeto	Sexo	Edad	Grupos	Área I										P	Área II										p
				Realización Personal											Involucramiento Laboral										
				1	6	11	16	21	26	31	36	41	46		2	7	12	17	22	27	32	37	42	47	
1	M	40	asistencial	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	24	3	4	4	2	4	3	4	3	2	4	33
2	F	48	asistencial	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	33	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	35
3	F	43	asistencial	2	2	3	2	2	3	1	2	5	2	24	4	2	3	3	2	5	5	3	4	2	33
4	M	38	admin.	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	30	2	4	4	4	3	4	3	3	2	2	31
5	F	65	admin.	3	3	4	3	3	4	3	2	3	5	33	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	36
6	M	55	admin.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	4	2	2	2	3	1	4	3	4	3	30
7	F	60	asistencial	4	1	1	1	2	2	2	2	2	1	18	5	2	2	5	3	2	5	2	2	1	29
8	F	52	asistencial	2	3	1	1	1	4	1	1	1	1	16	4	2	2	3	1	5	5	3	3	2	30
9	F	62	asistencial	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	27	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	31
10	M	53	asistencial	2	4	3	3	4	2	1	2	4	4	29	3	4	4	4	4	5	5	3	3	2	37
11	F	33	asistencial	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	31	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
12	M	62	asistencial	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	25	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	37
13	F	50	asistencial	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	38	5	5	3	3	5	5	4	3	5	3	39
14	M	52	asistencial	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	2	1	1	1	2	2	4	2	1	2	18
15	F	50	admin.	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	23	2	3	3	5	2	2	3	2	5	2	29
16	M	53	admin.	2	3	3	3	4	2	1	2	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	38
17	F	52	asistencial	3	2	3	2	2	4	1	1	2	1	21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
18	F	56	asistencial	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	32
19	F	47	asistencial	2	2	3	2	3	4	1	1	2	3	23	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	31
20	F	47	asistencial	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	23	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	30
21	F	30	asistencial	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	28	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	31
22	F	65	asistencial	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	28	5	3	4	3	2	4	4	4	3	4	36
23	F	41	asistencial	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	28	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	36
24	F	55	asistencial	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	20	4	2	2	2	1	4	2	2	1	2	18
25	F	55	Admin.	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	36	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	35
26	F	61	asistencial	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	29	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	35
27	F	45	asistencial	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	31	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	36
28	F	45	asistencial	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	38
29	F	57	asistencial	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	23	5	5	5	3	2	5	5	2	3	3	38
30	M	40	admin.	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	24	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	34
31	F	62	asistencial	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	29	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32
32	F	60	asistencial	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	36
33	F	41	asistencial	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	23	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	26
34	F	45	admin.	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	16	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	14
35	F	61	asistencial	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	15	4	3	5	2	2	2	4	2	2	2	28
36	F	60	asistencial	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	40	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	41
37	F	52	asistencial	3	3	2	2	4	2	4	3	5	2	30	4	3	2	2	4	3	3	2	4	2	25

38	F	30	asistencial	3	2	2	2	4	2	4	3	5	2	29	4	3	2	3	4	3	3	3	4	2	31
39	F	56	asistencial	1	3	3	3	2	4	2	2	3	3	26	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
40	F	57	asistencial	1	2	2	3	2	4	1	1	2	2	20	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	27
41	F	45	asistencial	3	1	5	5	2	5	1	1	5	5	33	4	4	5	5	5	5	2	2	5	4	41
42	F	43	asistencial	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	30
43	F	42	asistencial	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	14	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	25
44	F	56	admin.	2	1	2	3	1	5	2	2	2	3	23	5	3	3	3	4	4	5	2	2	3	34
45	F	25	asistencial	2	2	4	3	2	4	5	4	4	3	33	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36
46	F	28	asistencial	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33
47	F	27	asistencial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	4	2	2	4	4	4	4	5	4	5	38
48	F	51	asistencial	5	5	1	3	3	2	2	2	2	2	27	5	3	4	5	3	3	3	2	2	2	32
49	F	28	asistencial	2	2	3	2	2	2	4	2	3	1	23	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	36
50	F	51	asistencial	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
51	M	65	asistencial	1	2	3	3	1	4	2	2	3	3	24	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	36
52	F	50	asistencial	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	15	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	23
53	F	52	admin.	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	33	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36
54	F	44	asistencial	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	30	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	31
55	F	44	asistencial	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	23	5	2	3	2	4	4	4	2	3	4	33
56	F	55	asistencial	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	F	50	asistencial	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	29
58	F	59	asistencial	2	4	4	3	4	4	3	3	5	4	36	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	38
59	F	57	asistencial	2	2	1	2	2	5	1	1	2	3	21	5	3	2	3	3	4	4	2	2	2	30
60	F	60	asistencia	2	4	4	1	5	4	3	3	3	2	31	3	3	2	3	2	4	3	5	4	3	32
61	F	43	asistencial	2	4	3	4	1	4	4	3	3	4	32	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
62	M	63	asistencial	1	4	2	3	1	2	2	1	1	1	18	4	1	3	1	2	1	1	2	2	2	18
63	F	45	asistencial	2	3	3	2	1	4	1	2	1	1	20	4	2	4	1	3	4	4	2	2	4	30
64	M	53	asistencial	1	4	2	2	2	3	2	2	3	3	24	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	27
65	F	52	asistencial	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	31	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	41
66	F	48	asistencial	1	2	4	3	1	4	1	2	1	2	25	2	1	2	2	3	2	1	3	5	1	22
67	F	38	asistencial	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	31	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	38
68	F	63	asistencial	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
69	M	44	asistencial	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	36
70	F	55	asistencial	4	4	3	3	5	5	4	3	3	5	39	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	38
71	F	45	asistencial	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	31	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	31
72	M	46	asistencial	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	27	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
73	F	50	asistencial	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	33	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
74	M	62	asistencial	2	4	2	5	3	5	3	3	4	3	34	4	4	3	4	2	5	4	3	4	3	36
75	F	47	asistencial	5	1	2	2	1	3	1	1	1	1	18	5	3	1	2	2	4	1	2	3	2	22
76	F	60	asistencial	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	25	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	27
77	F	37	asistencial	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	33	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
78	F	66	asistencial	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	15	2	1	1	2	2	4	3	3	2	2	22

	Área III											Área IV										
Sujeto	Supervisión										P	Comunicación										P
	3	8	13	18	23	28	33	38	43	48		4	9	14	19	24	29	34	39	44	49	
1	4	2	4	2	4	4	3	4	3	3	33	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	30
2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	37	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	29	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	26
4	3	3	4	2	5	3	3	3	4	3	33	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	30
5	2	4	3	2	3	5	5	4	5	3	36	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
6	2	1	2	1	3	1	1	3	1	3	18	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	20
7	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	23	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	17
8	1	1	2	3	1	3	4	3	1	2	21	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	15
9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	31
10	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	41	3	4	3	3	4	2	3	5	2	2	30
11	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
12	1	2	3	3	4	1	1	3	3	3	24	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	24
13	3	5	3	4	5	3	5	5	5	3	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	18
15	2	3	3	2	5	3	2	3	5	2	30	3	2	5	3	2	3	2	3	3	2	28
16	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	34	3	4	3	3	4	2	3	5	2	2	31
17	3	3	3	2	4	5	5	4	4	3	36	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	31
18	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	36	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33
19	3	2	4	3	4	3	2	3	4	2	30	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	32
20	2	2	3	3	5	3	5	4	3	3	34	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	27
21	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	30
22	3	3	3	5	5	2	5	4	4	3	37	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	35
23	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	33	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
24	2	1	1	2	3	1	3	2	3	2	17	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	20
25	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	34	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	35
26	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	35	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	30
27	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	30	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	32
28	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	39		4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
29	3	3	5	5	5	2	5	2	2	3	35	5	3	3	2	3	2	5	2	2	3	30
30	3	2	3	2	4	2	4	4	3	3	30	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	29
31	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	32	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33
32	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	35
33	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	25	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	37
34	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	14	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	18
35	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	19	5	5	1	2	2	2	2	3	2	1	25
36	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	40	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	37
37	1	1	4	2	4	2	2	4	3	4	27	3	4	3	2	4	4	3	2	2	2	29
38	3	1	4	2	4	2	2	4	3	4	29	3	4	3	2	4	4	3	2	2	2	29
39	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	33	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32

40	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	31	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	27
41	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	45	5	2	3	5	5	5	1	3	5	4	40
42	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	30	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
43	2	2	1	2	3	2	4	2	2	3	23	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	19
44	1	2	2	3	4	3	3	2	2	3	27	3	5	2	3	5	3	3	3	3	3	33
45	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	35	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
46	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	35
47	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	40
48	3	5	3	2	2	2	3	2	2	2	26	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	25
49	3	2	3	3	3	4	5	3	3	2	31	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	29
50	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	45	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	42
51	3	3	3	2	2	5	3	3	4	3	35	2	1	2	3	3	5	2	3	3	2	26
52	1	1	2	1	2	2	4	2	4	2	27	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	21
53	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
54	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	27	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	29
55	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	26	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	26
56	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	47	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	25
58	3	3	4	3	4	5	2	4	5	4	37	5	4	4	3	5	4	3	4	4	2	38
59	1	1	1	2	5	2	3	3	2	2	22	2	3	3	2	4	1	2	2	1	1	21
60	5	3	3	3	3	2	5	3	4	2	33	2	5	3	3	3	3	1	5	3	2	30
61	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	40	4	1	3	3	3	4	5	4	3	4	34
62	3	3	3	2	1	2	1	1	1	3	29	2	1	3	1	3	2	2	2	2	5	23
63	2	1	4	2	4	3	4	3	4	3	30	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	26
64	3	2	2	2	4	1	2	3	3	3	25	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	31
65	3	3	3	5	4	3	5	4	5	3	38	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	28
66	3	3	3	2	3	1	2	3	3	1	24	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	23
67	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	36	3	4	3	4	5	4	4	4	3	2	36
68	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	39	4	3	5	3	4	5	3	5	4	4	41
69	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	33
70	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	38	3	3	4	4	3	5	5	3	5	4	39
71	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
72	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	30	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	33
73	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	35	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	35
74	2	4	5	3	4	5	5	4	4	3	39	3	4	5	3	4	5	3	2	4	4	37
75	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	18	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	21
76	2	2	2	2	5	3	3	3	5	2	31	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	28
77	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	33
78	2	3	2	3	3	1	3	5	5	1	28	5	2	1	2	2	2	1	3	2	2	22

	Área V										
Sujeto	Condiciones Laborales										P
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	
1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	25
2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	35
3	3	3	2	4	2	3	2	5	2	3	29
4	2	2	4	5	3	4	2	4	1	2	29
5	4	4	3	4	4	4	2	3	5	3	36
6	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26
7	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	21
8	3	4	1	1	1	3	1	4	2	1	21
9	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	31
10	4	2	3	4	3	3	2	5	3	2	31
11	3	3	4	3	3	3	1	3	3	1	27
12	3	2	3	4	3	3	2	3	3	1	27
13	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	40
14	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	20
15	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	30
16	4	2	3	4	3	3	2	5	3	2	31
17	3	4	4	4	4	2	1	3	2	1	28
18	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	31
19	4	3	4	5	3	3	2	4	3	2	33
20	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	30
21	4	2	4	3	4	3	2	3	3	2	29
22	3	2	4	5	3	3	1	5	2	1	29
23	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	31
24	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	18
25	3	4	3	4	4	3	1	3	1	1	27
26	3	4	3	4	4	2	3	4	2	3	33
27	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	32
28	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	40
29	2	3	5	1	2	2	1	3	2	1	22
30	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	22
31	2	3	3	4	3	4	4	3	2	2	30
32	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	36
33	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	26
34	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	15
35	2	2	1	1	3	2	3	4	1	2	21
36	4	4	4	5	5	3	3	4	3	2	37
37	3	5	2	4	3	4	2	4	2	1	30
38	2	5	2	4	3	4	2	4	2	1	29
39	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	33
40	3	3	4	3	3	1	1	4	3	1	26

41	1	4	4	5	4	4	1	5	5	5	39
42	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	31
43	2	1	3	2	2	3	2	2	4	3	24
44	3	3	3	2	5	3	3	3	5	3	33
45	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	33
46	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	34
47	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	40
48	3	2	4	5	2	2	2	2	2	2	26
49	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	24
50	3	4	5	4	5	5	2	4	4	2	38
51	3	3	4	1	5	3	3	4	2	1	27
52	2	2	3	2	2	2	1	4	2	1	21
53	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	34
54	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	28
55	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	27
56	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	42
57	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	23
58	3	4	4	4	5	3	3	5	4	2	37
59	3	2	3	3	5	2	1	2	2	2	25
60	2	3	3	5	4	3	1	3	2	1	26
61	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	32
62	2	2	1	2	2	2	2	2	1	5	21
63	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	24
64	4	3	2	3	3	2	1	2	2	2	24
65	3	2	5	3	3	2	2	3	3	2	28
66	3	2	2	4	3	2	1	2	2	1	22
67	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	31
68	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	36
69	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
70	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	37
71	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	26
72	4	2	4	4	4	2	2	3	3	2	30
73	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	33
74	4	5	5	4	5	2	3	4	3	3	38
75	2	3	1	3	3	1	3	2	2	3	23
76	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	24
77	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	28
78	2	3	3	1	3	2	1	3	4	1	23

### Cuestionario de Estrés Laboral

Sujeto	CANSANCIO EMOCIONAL										DESPERSONALIZACION						REALIZACION PERSONAL												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20	21	22		23	24	25	26
1	1	1	6	5	2	1	1	1	0	18	0	3	4	1	0	8	6	4	6	6	4	4	4	6	40				
2	5	5	5	5	1	0	1	5	0	27	1	0	1	1	2	5	1	0	1	6	5	1	6	0	20				
3	3	3	3	0	1	0	4	3	0	17	0	0	0	4	2	6	4	5	1	6	1	6	6	1	30				
4	1	2	1	6	1	0	5	4	1	21	0	6	5	5	3	19	6	3	6	6	5	6	4	6	42				
5	5	4	0	6	0	1	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	48				
6	4	3	3	0	3	0	2	2	0	17	0	1	1	0	0	2	4	6	6	6	6	6	3	1	38				
7	1	2	3	1	1	0	3	2	0	13	0	1	0	6	2	9	3	3	0	4	2	1	1	1	15				
8	6	6	1	0	0	1	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	3	45				
9	1	1	1	0	1	0	1	0	0	5	0	0	2	0	0	0	6	5	6	6	6	6	4	6	45				
10	1	1	3	1	1	1	1	3	1	13	1	4	3	1	4	13	3	3	2	5	2	6	6	6	33				
11	1	3	3	2	2	0	3	3	0	17	1	1	1	3	0	6	5	4	4	5	1	6	1	3	28				
12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	48				
13	1	2	3	0	1	0	0	1	0	8	0	0	0	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	48				
14	0	0	3	0	0	0	6	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	6	0	6	6	26				
15	3	0	0	6	1	1	5	1	1	18	6	1	1	1	4	13	6	6	1	4	5	0	6	1	29				
16	3	1	2	1	2	1	1	4	1	16	0	4	3	1	1	9	4	5	3	1	6	6	5	6	36				
17	1	2	0	0	1	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	6	6	1	6	27				
18	2	3	0	1	3	3	3	0	0	13	0	0	0	0	3	3	0	3	1	5	2	5	3	3	22				
19	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6	48				
20	1	1	0	1	1	2	1	1	0	8	2	6	1	3	2	15	2	2	6	2	5	6	5	3	31				
21	1	1	1	1	1	1	4	0	0	10	1	1	1	1	0	4	6	6	6	6	6	6	6	6	48				
22	1		0	4	1	0	0	5	0	11	0	6	0	0	5	11	6	6	6	5	6	6	6	6	48				
23	3	5	2	2	3	5	3	3	0	26	0	5	3	0	0	8	6	4	5	5	5	5	0	4	34				
24	5	5	2	4	3	2	3	4	2	30	5	2	3	3	3	16	5	4	5	5	3	6	5	4	37				
25	6	6	6	5	6	6	2	4	3	44	0	1	4	5	1	11	4	4	5	5	4	5	5	4	36				
26	1	3	0	0	1	1	1	1	0	8	0	0	0	1	2	3	6	6	6	6	4	6	5	3	45				
27	6	5	4	3	5	2	5	3	0	33	1	0	0	0	3	3	4	4	3	6	6	3	6	3	35				
28	1	5	0	0	1	0	1	1	0	9	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	48				
29	1	3	1	4	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	9	6	4	6	6	5	4	6	5	42				
30	1	1	1	1	1	0	0	1	0	6	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	32				
31	3	3	0	0	3	0	2	0	6	17	0	6	1	0	0	7	6	0	3	6	6	1	6	6	34				
32	1	1	1	1	1	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	6	1	6	6	6	6	6	6	43				
33	1	1	2	3	3	1	2	1	1	15	1	1	1	1	1	4	2	5	4	6	4	1	4	4	30				
34	6	5	5	0	1	0	6	0	0	23	3	0	0	0	0	3	0	0	2	6	6	6	6	0	26				
35	1	4	3	3	1	2	6	0	0	20	3	3	4	0	0	10	3	1	3	6	6	6	6	0	31				
36	3	3	0	1	0	3	0	0	1	11	0	0	0	0	0	0	6	6	5	6	5	6	6	4	44				
37	5	5	3	6	3	0	2	3	3	30	2	1	1	5	3	12	6	6	6	6	4	4	6	4	42				
38	5	6	4	6	4	2	6	2	3	38	2	3	4	5	3	17	4	6	5	5	4	4	4	4	36				
39	2	3	1	1	2	5	2	5	0	21	3	4	3	3	0	13	2	3	4	6	6	6	6	6	39				
40	4	4	1	1	2	2	1	2	0	17	2	1	0	0	3	6	4	2	4	3	3	2	4	2	24				
41	5	3	1	5	3	5	2	5	3	32	2	3	3	5	5	18	2	5	6	5	6	5	6	6	41				

42	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	48
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0	1	1	1	1	4	5	6	5	5	5	5	6	1	38	
44	2	1	1	1	1	1	3	5	0	15	0	1	1	0	1	3	6	6	6	6	6	6	6	6	48	
45	4	2	1	0	1	2	2	0	2	14	0	0	0	0	2	2	6	6	6	6	5	5	5	4	43	
46	2	3	3	3	3	2	3	3	0	25	1	5	2	1	3	12	4	4	0	5	4	4	3	2	26	
47	1	5	1	5	1	5	3	2	3	26	1	5	2	2	1	11	5	6	6	6	2	1	6	3	36	
48	3	4	3	0	4	0	1	0	0	15	0	0	1	6	0	7	0	1	2	6	6	6	5	6	32	
49	5	5	6	4	5	3	5	3	2	38	1	5	4	1	3	14	5	5	5	4	4	5	5	3	36	
50	1	1	0	0	1	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	42	
51	0	1	2	6	1	0	1	1	2	14	0	0	6	3	0	9	6	1	5	6	0	6	2	3	29	
52	1	5	1	0	5	5	5	0	0	27	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	48	
53	4	4	3	6	3	2	0	1	1	24	0	6	1	2	1	10	3	6	6	6	1	6	6	6	40	
54	5	5	1	0	1	0	1	0	0	13	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6	6	6	6	42	
55	1	2	3	0	1	0	1	1	0	9	0	1	1	0	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6	48	
56	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	6	0	1	0	8	4	6	6	6	6	6	6	1	41	
57	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4	0	6	1	0	5	12	6	1	6	6	5	6	6	5	41	
58	3	5	3	5	0	0	5	0	0	21	0	0	0	6	3	9	6	5	6	6	6	5	6	6	46	
59	3	3	1	3	3	0	6	1	0	20	0	0	0	0	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	
60	3	0	1	3	5	0	0	0	0	12	0	1	0	0	3	4	6	6	6	3	6	6	3	3	39	
61	1	0	0	0	0	0	5	0	0	6	0	6	0	6	5	17	0	6	0	6	6	6	6	5	35	
62	0	0	1	1	5	0	0	0	5	12	4	1	1	1	6	13	3	5	6	1	6	6	6	5	38	
63	3	0	0	1	1	3	0	1	0	9	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	5	6	5	5	45	
64	0	0	1	1	0	0	1	1	0	4	1	1	0	1	1	4	1	1	6	6	4	5	6	5	34	
65	1	1	5	1	0	1	6	5	0	20	0	3	6	6	0	15	1	1	5	6	6	4	6	1	30	
66	0	0	1	0	0	0	0	5	1	7	0	5	1	1	0	7	6	1	5	6	2	0	0	0	20	
67	3	0	4	0	0	1	1	0	1	10	0	0	1	0	0	1	6	6	6	6	6	6	6	5	42	
68	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	1	6	1	0	3	11	6	6	6	0	6	6	6	5	41	
69	3	0	3	3	1	0	1	0	1	12	1	1	1	0	0	3	6	6	6	6	6	6	6	3	45	
70	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	0	0	3	5	9	0	6	0	6	2	2	5	2	23	
71	5	0	1	1	1	0	5	5	6	24	1	1	1	5	3	11	5	1	0	1	5	6	6	5	29	
72	3	1	3	3	1	0	1	3	0	15	1	3	1	5	0	9	5	3	5	6	3	3	5	5	35	
73	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	3	5	0	0	0	0	0	8	
74	1	3	5	0	0	1	1	4	5	20	0	1	1	1	0	3	1	3	4	5	0	6	6	5	30	
75	3	1	5	1	1	1	4	1	5	22	1	3	5	0	1	10	1	3	1	5	4	5	6	5	30	
76	3	2	1	4	1	5	3	1	4	24	5	1	0	1	1	8	0	6	6	5	4	5	6	6	38	
77	3	3	1	1	5	0	2	1	5	21	1	1	0	1	3	6	1	4	5	5	4	5	6	5	35	
78	5	0	1	5	0	1	2	4	5	23	1	5	1	1	3	11	3	5	6	1	6	6	5	6	38	

## Anexo 6. Consentimiento Informado

Presentación:

Mi nombre es Edgar Cusipuma Chilquillo, bachiller en Psicología, los instrumentos de medición que a continuación les muestro son: La Escala del Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo y el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach, que tienen el propósito de obtener información sobre indicadores del clima laboral y el estrés laboral, la información serán de importancia para establecer si existe relación de dichos enunciados, en el personal de un Centro de Salud Materno Perinatal, Surquillo.

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatorio llenar los presentes cuestionarios, si es que no lo desea, si decide participar en este estudio, por favor responda los cuestionarios asignados, asimismo puede dejar de llenarlo, en cualquier momento, si así lo decide. Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirme a: [edgarcusi1@hotmail.com](mailto:edgarcusi1@hotmail.com)

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

A continuación encontrará una serie de enunciados, sobre aspectos relacionados con las características del medio ambiente laboral que Ud., frecuenta. Cada uno tiene 5 opciones para responder de acuerdo como describa mejor su ambiente laboral, en cada casillero debe marcar con un(x) no existen respuestas mejores o peores, los resultados son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Datos generales

Datos Socio demográficos

Por favor complete lo siguiente:

Sexo: M ( ) F ( ) Edad:.....

Profesión:.....

Firma: .....

## Anexo 7: Matriz de Consistencia

<b>TÍTULO:</b> Clima laboral y Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo,.			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Análisis de datos
¿Cuál es la relación entre el clima laboral con el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno perinatal de Surquillo?	Describir la relación entre el clima laboral y el estrés el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno perinatal de Surquillo.	El clima laboral se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.	El análisis estadístico se realizó con el programa STATA versión 14
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	
¿Cuál es la relación entre la Autorrealización del clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, Despersonalización) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?	Determinar la relación entre factor autorrealización del clima laboral con las escalas cansancio emocional, despersonalización) del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.	H1. El factor autorrealización del clima laboral se relaciona con las escalas (Cansancio emocional, despersonalización) del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.	
¿Cuál es la relación entre el Involucramiento laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?	Determinar la relación entre el factor Involucramiento laboral del clima con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.	H 2. El factor Involucramiento laboral del clima laboral se relaciona con las escalas (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de salud, Materno Perinatal de Surquillo.	
¿Cuál es la relación entre la Supervisión del clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?	Determina la relación del factor supervisión del clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.	H3. El factor supervisión del clima laboral se relaciona con las escalas (cansancio emocional, despersonalización, y realización personal) del estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Materno Perinatal de Surquillo.	

<p>¿Cuál es la relación entre la Comunicación del clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?</p>	<p>Determinar la relación del factor Comunicación del clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.</p>	<p>H4. El factor comunicación del clima laboral se relaciona con escalas (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) del estrés laboral, en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la Condiciones laborales del clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo?</p>	<p>Determinar la relación del factor condiciones laborales del clima laboral con las escalas (Cansancio emocional, de Despersonalización y Realización personal) del Estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.</p>	<p>H5. El factor condiciones laborales del clima laboral se relaciona con las escalas (cansancio emocional, despersonalización, y realización personal) del estrés laboral, en los trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal de Surquillo.</p>	

### Anexo 8: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Numero de ítems	Categoría de diagnóstico	Área I-V	Puntaje total	Escala de medición
Clima laboral	Realización personal	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46				Ordinal
	Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	Muy favorable	42 a 50	210 a 250	
	Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	Favorable	34 a 41	170 a 209	
	Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	Media	26 a 33	130 a 169	
	Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	Desfavorable	18 a 25	90 a 129	
			Muy Desfavorable	10 a 17	50 a 89	
Estrés laboral	Dimensiones	Numero de ítems	Escala de intensidad			Escala de medición
	Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	1,2,3,= Suave, poco, importante			Ordinal
	Despersonalización	5,10,11,15,22	4= Término medio			
	Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	5,6,7= Grande, muy grande			