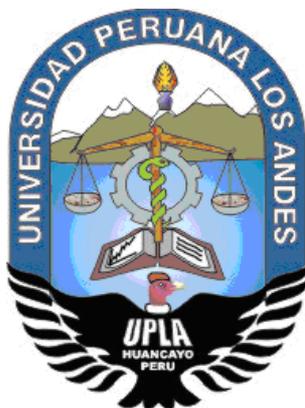


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Psicología



INFORME FINAL DE TESIS

Título : **ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE LAS MICROREDES DE LA RED DE SALUD JAUJA- 2017**

Para Optar : **Título profesional de Psicólogo**

Autores : **Bach. CERRÓN GRANADOS, Claridad**
Bach. POMA ROMERO, Marisol

Asesores : **Dr. Leda Javier Alva**
Mg. Julia Esther, Ríos Pinto

Área de Investigación : **Psicología Organizacional**

Línea de Investigación Organizacional. : **Clima, comportamiento y cultura**

Resolución de expedito :

Huancayo - Perú
2017

ASESORAS:
Dra. LEDA JAVIER ALVA
Mg. JULIA ESTHER RIOS PINTO

DEDICATORIA

A nuestros padres por el apoyo incondicional que nos dan en cada momento de nuestras vidas y a los asesores que nos guían como estudiantes y encaminan nuestra vida al mundo profesional.

AGRADECIMIENTOS

Al Director del Hospital Domingo Olavegoya y a los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja, por las facilidades brindadas, disposición y apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

A nuestros docentes y tutoras, por las experiencias y aprendizaje compartido durante nuestra formación.

A nuestros padres quienes facilitaron sus valores, por encaminarnos y guiarnos en nuestros objetivos.

A mis queridos compañeros de estudio, por ser un grupo con deseos de superación y que motiva a estudiar, deseándoles éxitos y felicidad en su vida familiar y profesional a cada uno de ellos.

Las Autoras

PRESENTACIÓN

El presente estudio sobre Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de Salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja 2017; aborda los problemas organizacionales y de estrés que enfrenta cotidianamente los trabajadores de salud en sus establecimientos de salud el cual influirá en la calidad de atención.

La presente investigación consta de V Capítulos: En el Capítulo I. abordando el planteamiento del problema, la delimitación del problema, la formulación del problema, la justificación y los objetivos. En el Capítulo II el marco teórico con sus antecedentes y aspectos teóricos, marco conceptual. En el Capítulo III las hipótesis y variables. En el Capítulo IV. Metodología, abordando los aspectos metodológicos, los materiales y métodos; así como los procedimientos para la toma y procesamiento de datos, y las consideraciones éticas. En el Capítulo V. Resultados, presentamos los resultados mediante tablas y gráficos estadísticos. Discusión, realizamos el análisis y discusión de resultados, contrastando nuestros resultados con algunos antecedentes, presentamos las Conclusiones a partir de los objetivos propuestos en el estudio, proponemos algunas Recomendaciones y las Referencias donde indicamos las referencias bibliográficas y finalmente Anexos, se adjuntan documentos y datos correspondientes a la presente investigación.

Las autoras.

CONTENIDO

Caratula.....	i
Asesores.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Contenido.....	vi
Contenido de tablas	viii
Contenido de gráficos	x
Resumen.....	xii
Abstrac	xiii

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Delimitación del problema	18
1.3. Formulación del problema	19
1.3. 1 Problema General	19
1.3. 2 Problemas Específicos.....	19
1.4. Justificación	19
1.4. 1 Social.....	19
1.4. 2 Teórica	20
1.4. 3 Metodológica	20
1.5. Objetivos	21
1.5. 1 Objetivos General.....	21
1.5. 2 Objetivos Específicos	21

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio.....	22
2.2. Bases Teóricas.....	28
2.3. Marco conceptual	48

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General.....	52
3.2. Hipótesis Específicas	52
3.3. Variables	53

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación.....	54
4.2. Tipo de Investigación.....	54
4.3. Nivel de investigación.....	54
4.4. Diseño de Investigación	54
4.5. Población y Muestra	55
4.6. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	56
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	62
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación	62

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Descripción de Resultados.....	63
5.2. Contrastación de Hipótesis.....	72
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80

CONCLUSIONES.....	83
-------------------	----

RECOMENDACIONES	85
-----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	86
----------------------------------	----

ANEXOS	90
--------------	----

Matriz de consistencia

Matriz de Operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización de instrumento

Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

Confiabilidad y validez del instrumento

Consentimiento informado

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 Niveles de estrés	58
Tabla 2 Clima organizacional	60
Tabla 3. Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su condición laboral	63
Tabla 4. Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su sexo.	64
Tabla 5. Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su Grupo de edad	64
Tabla 6. Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su Estado Civil	65
Tabla 7. Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su Tiempo de Trabajo	65
Tabla 8. Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su situación de salud	66
Tabla 9. Frecuencia de Niveles de Estrés en la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja	67
Tabla 10. Frecuencia de Nivel de Estrés en la Dimensión Agotamiento Personal en los trabajadores de las Microredes de Jauja.	68
Tabla 11. Frecuencia de Nivel de Estrés en la Dimensión Despersonalización en los trabajadores de las Microredes de Jauja.	69
Tabla 12. Frecuencia de Nivel de Estrés en la Dimensión Realización Personal en los trabajadores de las Microredes de Jauja	70
Tabla 13. Frecuencia del Clima Organizacional en las Microredes de Jauja.	71
Tabla 14 Correlación Rho de Spearman entre el Estrés Laboral y Clima Organizacional	72
Tabla 15 Correlación Niveles de Estrés * Clima Organizacional	73
Tabla 16 Correlación Rho de Spearman entre la Dimensión Agotamiento Personal y Clima Organizacional	74
Tabla 17. Correlación de la dimensión Agotamiento Emocional * y Clima Organizacional	75

Tabla 18	Correlación Rho de Spearman entre la Dimensión Despersonalización y Clima Organizacional	76
Tabla 19	Correlación de la Dimensión Despersonalización * y Clima Organizacional	77
Tabla 20	Correlación Rho de Spearman entre la Dimensión Realización Personal y Clima Organizacional	78
Tabla 21	Correlación de la dimensión Realización Personal * y Clima Organizacional	79
Tabla 22	Juicio de expertos para la validez de la escala de Burnout Maslach	102
Tabla 23	Confiabilidad de la escala de Burnout Maslach	103
Tabla 24	Juicio de expertos para la validez del cuestionario del Estudio de Clima Organizacional EDCO-MINSA-2011	103
Tabla 25	Confiabilidad del cuestionario del Estudio de Clima Organizacional EDCO-MINSA-2011	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Niveles de Estrés	67
Gráfico 2	Nivel de Estrés en dimensión de agotamiento personal	68
Gráfico 3	Nivel de Estrés en dimensión despersonalización	69
Gráfico 4	Nivel de Estrés en dimensión realización personal	70
Gráfico 5	Clima Organizacional	71
Gráfico 6	Correlación Niveles de estrés y clima organizacional	73
Gráfico 7	Correlación Dimensión Agotamiento emocional y clima organizacional	75
Gráfico 8	Correlación de la Dimensión de Despersonalización y clima organizacional	77
Gráfico 9	Correlación de la Dimensión realización y clima organizacional	79

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE LAS MICROREDES DE LA RED DE SALUD JAUJA- 2017

Bach. CERRÓN GRANADOS, Claridad Cleofe

Bach. POMA ROMERO, Marisol

RESUMEN

El estudio que se presenta es descriptivo correlacional cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja. Es una propuesta de tipo no experimental y de diseño descriptivo correlacional, y de corte transversal, la muestra fue constituida por 150 trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja, elegidas por muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica aplicada fue la encuesta y el cuestionario que se aplicó para evaluar, el nivel de estrés fue la escala de Burnout de Maslach, que comprende 22 preguntas y el clima organizacional fue el EDCO-MINSA-2011, que consta de 28 preguntas, Para el procesamiento de datos se empleó el procesador estadístico SPSS versión 21 (Statistic Social Sciences) y Excel 2010.

Los resultados encontrados indican: el nivel estrés laboral se encuentra mayormente en un Nivel Bajo (54%). Así mismo referente al clima organizacional se percibió un Nivel Por Mejorar alto un 67.3%. Lográndose una muy baja correlación inversa, aceptándose la Hipótesis Nula.

Palabras Clave: Estrés laboral, clima organizacional, Microredes de Salud.

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE LAS MICROREDES DE LA RED DE SALUD JAUJA- 2017

Bach. CERRÓN GRANADOS, Claridad Cleofe

Bach. POMA ROMERO, Marisol

ABSTRACT

Our descriptive correlational study whose objective was to determine if there is a relationship between work stress and organizational climate of the health workers of the micro networks of the Jauja Health Network. This is a non-experimental type proposal with a descriptive, correlational, prospective and cross-sectional design. The sample consisted of 150 workers from the five microgrids of the Jauja Health Network, chosen by non-probabilistic sample of census type. The applied technique was the survey and the instrument that was used to measure the level of stress was the Maslach Burnout Inventory, which comprises 22 questions and the organizational climate was the EDCO-MINSA-2011, which consists of 28 questions, for processing of data was used the statistical processor SPSS version 21 (Statistic Social Sciences) and Excel 2010.

The results found are that: the level of work stress is mostly at a Low Level (54%). Likewise, regarding the organizational climate a Higher Level for Improvement was perceived by 67.3%. Achieving a very low inverse correlation, accepting the Null Hypothesis.

Keywords: Work stress, organizational climate, health micro-networ

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La salud es un derecho constitucional y el Ministerio de Salud, como órgano rector debe orientar el buen funcionamiento de las organizaciones y demás instituciones para mejorar permanentemente la calidad de atención¹. Dentro de la política nacional de calidad, aseguramiento universal y proceso de descentralización, los establecimientos de salud, deben establecer y desarrollar políticas de calidad, para mejorar, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos e internos².

Según la OIT, “sostiene que la salud mental de los trabajadores está en riesgo ya que presentan, ansiedad, ánimo bajo y agotamiento”³. Así mismo; Según la OMS “señala, que alrededor del 30% a 40% de las pérdidas laborales están ligadas al estrés, por esta razón la producción de los trabajadores se ve afectada.”⁴.

De acuerdo a la OIT, describe al estrés como "Una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en proceso de desarrollo ya que

obstaculiza la productividad, al afectar la salud física y emocional de los trabajadores". Así como cualquier trabajo causa y produce estrés, entonces el trabajar atendiendo pacientes que presentan, dependencia emocional y falta de afecto, representa para el profesional un doble reto, esto significa no solo un alto nivel de capacidad profesional, además un compromiso personal en el cual, se afectan sus propias emociones y necesidades³.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, se refiere al estrés "como la segunda causa relacionado a los problemas en el trabajo, notificado constantemente, en el 2005 afecto a un 22% de los empleados de la UE. Según evaluaciones realizadas el 2002, a la UE este problema le ocasionaba, un gasto de 20.000 millones de euros en un año, en pérdida de tiempo y gastos sanitarios"³.

La Health Education Authority, "distingue a los profesionales de la salud en cuarto lugar de las profesiones más estresantes, por el compromiso que tienen por la vida de las personas y el sufrimiento, así como se presentan factores estresantes de la organización, trabajo y ambiente físico. Siendo así que estos factores conllevan a que el estrés laboral tenga una incidencia alta a nivel mundial en esta profesión"⁴.

El estrés laboral y clima organizacional inapropiado en los establecimientos de salud influirá en la calidad de atención. Observándose una gestión deficiente causando una alta insatisfacción de los usuarios externos e internos, baja calidad en la atención recibida, conflictos laborales e interpersonales, escaso trabajo en equipo, falta de identificación institucional, incumplimiento de metas, bajas coberturas, inaccesibilidad a los servicios de salud, ausentismo, tardanzas,

maltratos, irritabilidad, cansancio, falta de entusiasmo, agotamiento, tensión e incomodidad, etc. Somatizándose físicamente en; úlceras, asma, hipertensión, y enfermedades cardiovasculares. Cuyos efectos afectan a la organización y población en general⁵.

Las Microredes gestionan el 96.85% de los establecimientos del primer nivel de atención a nivel nacional, estando el personal de salud sometido a estrés laboral⁵.

Los establecimientos del primer nivel de atención: no están asumiendo su rol de ser puerta de entrada de la atención en salud, puesto que el rendimiento y desempeño de los recursos humanos es deficiente, la gerencia, organización, planeamiento, control, calidad de atención y la gestión institucional local del equipo de salud es débil. Respondiendo en forma restringida a las demandas y necesidades de la población⁵.

Los trabajadores de salud asumen un rol significativo en la promoción, restablecimiento, cuidado y rehabilitación de los pacientes, llevando a cabo una atención integral, brindándoles seguridad y bienestar a los usuarios, por tanto su bienestar físico, psicológico, social y ambiental son necesarios para el buen funcionamiento de toda institución. Sustentada por un “estudio donde los factores estresantes identificados en el personal, corresponde al factor de riesgo intra laboral (70%) y el extra laboral (30%), siendo el más frecuentemente y de mayor importancia la sobrecarga laboral, encontrando asociación entre el nivel de estrés y la calidad de las actividades, donde las enfermeras que tenían nivel de estrés crítico tenían actividades sociales regulares a muy deficientes”⁶.

Los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja, vienen laborando en condiciones estresantes tantas; físicas, psicológicas, sociales y ambientales

desfavorables, como lo señala; el estudio sobre “la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional del Hospital “Domingo Olavegoya-“Red Jauja 2014”⁷. Donde concluyen:” Respecto al diseño organizacional perciben que no siempre: la remuneración y beneficios que recibe son razonables (63%). Su jefe inmediato le comunica como está realizando su trabajo (43%), Su jefe inmediato se comunica con para solicitar apreciaciones técnicas o relacionadas al trabajo (40%). Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión (38%). Conocen las tareas o funciones que realiza en la organización (7%), prestan atención a los comunicados que emite su jefe (7%). Respecto al potencial humano perciben que no siempre: Existen incentivos laborales para realizar mejor su trabajo (89%). Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa (71%). Los directivos aportan a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización (66%). Las nuevas ideas de sus compañeros son consideradas fácilmente (57%). Sus compañeros de trabajo toman iniciativa para solucionar los problemas (52%). Su institución es flexible y se adapta adecuadamente a los cambios (51%). La innovación es característica de nuestra organización (50%). Sus jefes no están disponibles cuando se le necesita (40%). Su trabajo es evaluado en forma adecuada (39%). En general se siente satisfecho con su ambiente de trabajo (25%)”⁷.

Así mismo el estudio de “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital “Domingo Olavegoya”, Jauja 2015”⁸, menciona que: el 92.9% de los encuestados manifestaron un clima organizacional inadecuado. El 78.8% dijo que no existe liderazgo en la organización. El 82.4% manifiesta que no existe motivación. El 76.5% manifiesta que no existe reciprocidad en el trabajo. El 90.6% dicen que no existe participación. El 76.5% se encuentra insatisfecho

laboralmente. Concluyendo “que existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital “Domingo Olavegoya” de Jauja, 2015”.⁸

Por ello el estrés laboral y clima organizacional, es uno de los problemas más frecuentes en la red de salud Jauja, afectando física y psicológicamente a los trabajadores. Por esta razón el trabajador de salud que viene laborando, en las Microredes de Red de Salud Jauja, podría presentar un desequilibrio biopsicoemocional ya que están laborando en un ambiente muy estresante; por consiguiente podría afectar sus actividades personales, familiares y laborales desembocando en algunas respuestas emocionales y conductas negativas que tendrían implicancia en la atención de calidad que se brinda.

Como lo señalan los estudios antes mencionados.

Por esta razón, en el presente estudio se pretende conocer si existe relación entre el estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja 2017.

1.2. Delimitación del Problema

La presente investigación se llevó a cabo en la provincia de Jauja, Región Junín, en los trabajadores de Salud de las Microredes de la Red de Salud –Jauja. Para la aplicación de las pruebas se llevó a cabo en las Microredes en diferentes horarios que disponían el personal de Salud, previa autorización del director del Hospital Domingo Olavegoya; las Microredes evaluadas son:

- Trabajadores de la Microred - “VALLE DE YANAMARCA”
- Trabajadores de la Microred - “VALLE AZUL”
- Trabajadores de la Microred - “MARGEN IZQUIERDA”

- Trabajadores de la Microred - “MARGEN DERECHA”
- Trabajadores de la Microred -“HATUN - XAUXA”

1.3. Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja 2017?

1.3.2 Problemas Específicos

¿Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja?

¿Existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja?

¿Existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja?

1.4. Justificación

1.4.1. Social o Práctica

La relevancia social de la presente investigación se sustenta por que busca el bienestar de los trabajadores y de la población en general. Ya que los resultados que nos brindará el presente estudio, permitirá tomar acciones para mejorar la salud física y psicológica de los trabajadores y por ende la calidad de atención, beneficiando a todos los usuarios en especial al sector pobre y de extrema pobreza, puesto que las Microredes gestionan establecimientos de primer nivel de atención que son los más cercanos a la población pobre y de extrema pobreza.

Las implicancias prácticas del presente estudio contribuirán en la mejora de la gestión de las Microredes, respondiendo mejor a las expectativas y necesidades de los usuarios tanto internos y externos. Ya que conociendo los resultados permitirán plantear propuestas destinadas a promover un clima organizacional adecuado y disminuir los niveles de estrés laboral el cual impactará positivamente en la gestión de la organización.

1.4.2 Teórica o Científica

El valor teórico de la investigación se sustenta en que no existe ningún trabajo local referente al estudio de la relación entre estrés laboral y clima organizacional de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

Por ello el presente estudio podría servir; para ampliar o complementar otros estudios académicos sobre este tema en la población evaluada. Por otro lado, sus resultados brindarán información relevante de nuestra realidad local sirviendo como fuente de conocimiento y como antecedentes para otros estudios.

1.4.3 Metodológica

Las implicancias metodológicas del presente estudio se sustentan en que los instrumentos utilizados pueden ser muy útiles ya que se encuentran adaptados a nuestra realidad local. Porque existen instrumentos que evalúan el estrés laboral y clima organizacional, pero no presentan validez y confiabilidad con la población a estudiar. Por tanto, la presente investigación aportará al estudio del estrés y clima organizacional otorgando validez y confiabilidad a la prueba escala de Burnout de Maslach y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011, con la población a estudiar.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar si existe relación entre estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja 2017.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar si existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.
- Identificar si existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.
- Identificar si existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de Estudio

En el Ámbito Internacional.

Referente a las investigaciones internacionales, en una tesis, su estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental. Estuvo conformada por una población de 32 personas (9 hombres y 23 mujeres), dividida en dos grupos: no profesionales y profesionales, el material que utilizó estuvo compuesta por 5 cuestionarios. Los resultados obtenidos señalan:” según las escalas de síntomas se identificó 6 y 9 “casos”, 25%. Hallándose diferencias en relación al sexo, según a signos y síntomas del área autoestima y ánimo, encontrando mayoría en mujeres. Según las escalas de síntomas, de estrés en el trabajo, se halló discrepancias entre estos grupos. El 56,3% nombró más de 6 ítems, de acuerdo a la frecuencia de aparición de fuentes de insatisfacción laboral. En el grupo profesional, se identificó en su mayoría (28,1% señaló 6 o más) las fuentes de tensión en el trabajo. Encontrando en un 78,1% a una causa específica generadora

de mayor molestia o tensión en el trabajo. Llegando a la conclusión de “un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral; una alta prevalencia de automedicación, un alto número de episodios de morbilidad relacionados a estrés”⁹.

Así mismo en una investigación internacional, su estudio utilizó el método descriptivo prospectivo. La población estuvo conformada por 14 profesionales de enfermería. Cuyos resultados fueron, el 100% señala que las inadecuadas condiciones laborales perturban su desempeño laboral, el 86% refiere que en su jornada laboral existe sobrecarga de trabajo, asimismo el 14% piensa que no existe sobrecarga de trabajo, por otro lado el 71% refiere tener un inadecuado ambiente laboral, así como el 29% asume que es adecuado. Según los resultados encontrados el 50% presentaron trastornos psicopatológicos y el otro 50% manifiesta que no. Entonces podemos concluir que: “El Modelo de Adaptación propuesto por Callista Roy se relaciona con el estrés laboral que presenta el personal de enfermería. El horario de trabajo, el exceso del mismo, la demanda de usuarios, las condiciones ambientales, influyen de manera significativa en el desempeño de las funciones del personal generando un alto nivel de estrés”¹⁰.

De igual modo en una tesis internacional, su estudio utilizó el método descriptivo de corte transversal. Cuya muestra estuvo conformada por 28 trabajadores. El cuestionario que se utilizó fue validado por la Organización Internacional del trabajo. Concluyendo que: “Según los factores estresantes encontrados en las enfermeras que laboran en la Clínica CPS, correspondiendo el porcentaje más alto 70% ,al factor de riesgo intra laboral y el 30% al factor de riesgo extra laboral. Al comparar los factores, el más común y al que se otorga alto valor es la sobrecarga laboral. Evaluando la consecuencia del estrés el 44% manifiesta tener normal actividad social. De acuerdo “al nivel de estrés y la calidad de las actividades

sociales se encontró asociación, de modo que el personal de enfermería que presentaba nivel de estrés crítico presenta actividades sociales normales”⁶.

De la misma forma, en una investigación internacional, su estudio utilizó el método descriptivo, la muestra fueron 100 empleados entre médicos, enfermeras y administrativos que trabajan en una institución del sector salud. Se utilizaron las siguientes pruebas: "Encuesta Diagnóstico Organizacional"; "Cuestionario Fuentes de Estrés" y "Cuestionario de Afrontamiento". Los resultados observados fueron “en las dimensiones: comunicación, satisfacción, supervisión, condiciones y métodos de trabajo clima desfavorable, mientras que en las dimensiones empoderamiento e integración clima favorable, en su mayoría obtuvieron clima por mejorar. Respecto al estrés laboral se observó, que en los últimos seis meses fue bajo, por lo tanto los eventos laborales son las situaciones estresantes informadas con más frecuencia e intensidad, en cuanto al afrontamiento se encontró un elevado uso de estrategias funcionales, relacionadas al problema, destacando el afrontamiento directo y reevaluación”¹¹.

En el Ámbito Nacional

Referente a los estudios nacionales, en una tesis, el trabajo fue de nivel correlacional, su diseño fue no experimental transaccional. La muestra estuvo determinada por 30 trabajadores. Los instrumentos que se aplicaron fueron para evaluar el clima laboral se usó la encuesta estandarizada WES de R.H. Moos y se aplicó la escala de estrés de la vida profesional de David Fontana para evaluar el nivel de estrés ocupacional. Concluyendo: “El 50%, señala un clima laboral negativo, el 90% presenta un nivel de estrés moderado y el clima laboral tiene relación de manera positiva con el nivel de estrés ocupacional”¹².

Así mismo en la tesis nacional, la investigación tuvo un nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, corte transversal; siendo la población de 30 enfermeras. El instrumento que se utilizó fue la Escala de Burnout de Maslach. Obteniendo como resultado del nivel de estrés laboral; el 33.3% nivel alto, el 50% fue nivel medio; y 16.7% nivel bajo. De acuerdo a la dimensión agotamiento emocional; 23.3% nivel alto, 60% nivel medio, y 16.7% nivel bajo. Según la dimensión despersonalización; 46.7% nivel alto, 40% nivel medio, y 13.3% nivel bajo. Y por último en la Dimensión realización personal, 16.7% nivel alto, 43.3%, nivel medio, y 40% nivel bajo. Concluyendo “que el mayor porcentaje de las enfermeras tienen nivel de estrés laboral medio a alto y en menor porcentaje bajo”¹³.

De la misma forma en una investigación nacional, su estudio fue cuantitativo, analítico, correlacional y transversal, la técnica que uso fue la encuesta y los instrumentos usados fueron, las pruebas de Estrés laboral de la OMT – OMS y Estudio del Clima Organizacional (EDCO – MINSAs) 2011. La población estuvo compuesta por 35 trabajadores. Concluyendo que: Según el nivel de estrés laboral el 55% de los trabajadores presenta un nivel bajo y en relación al clima organizacional 64% es medio. Llegando a concluir que existe relación directa entre el nivel de estrés laboral en los trabajadores y el nivel de clima organizacional¹⁴.

De igual modo en una investigación nacional, su estudio tiene nivel básico y es de diseño descriptivo correlacional; se aplicó a una población de 118 enfermeras y técnicas de una clínica de Lima. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Los resultados “obtenidos arrojan una correlación fuerte de (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, así mismo también encontrando

una fuerte correlación entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una correlación muy fuerte entre realización personal y clima laboral (0.872)¹⁵.

En el Ámbito Local.

Referente a los antecedentes locales, en una tesis, la metodología fue de tipo descriptivo correlacional, estuvo compuesta por una muestra de 25 enfermeras, el método que utilizo es inductivo - deductivo y estadístico, los instrumentos que se utilizaron fueron: para los datos generales una encuesta de 5 ítems, para evaluar el Clima organizacional una escala dicotómica de 21 ítems y para medir la Satisfacción laboral una escala de Likert de 33 ítems. Concluyendo: “que existe una relación significativa entre el clima Organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras, el clima organizacional, es inadecuado en un 72% y el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, está insatisfecho en un 80%”¹⁶.

Así mismo en una investigación local, los métodos científicos utilizados fueron empírico, hipotético, deductivo y descriptivo. El tipo de estudio fue aplicada, analítica, transversal y cuantitativa, de diseño correlacional. Fue aplicado a 250 trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Domingo Olavegoya, con muestra proporcional de 170 trabajadores. Se utilizó la técnica de recolección de datos que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo Likert. Los resultados más importantes fueron: el 92.9% de los encuestados manifestaron un clima organizacional inadecuado. El 78.8% dijo que no existe liderazgo en la organización. El 82.4% manifiesta que no existe motivación. El 76.5% señaló que no existe reciprocidad en el trabajo. El 90.6% dicen que no existe participación. El 76.5% se encuentra insatisfecho laboralmente. Concluyendo que existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en

profesionales de enfermería⁸.

De igual manera, en una tesis local, el método aplicado fue cuantitativo, observacional y descriptivo. El tipo de estudio fue observacional, cuantitativa, prospectiva, con diseño descriptivo, la población fue de 55 trabajadores de la salud, la muestra es universal, los datos fueron recolectados con la técnica de la encuesta y como cuestionario se utilizó la escala de Burnout de Maslach. Los resultados más importantes fueron: El Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de salud de la micro red Valle Yacus es alto en el 49%, medio en el 5.5% y bajo en el 1.8% y en Hatun Xauxa, alto en 36.4%, medio en 7.3%, según la dimensión de Agotamiento Emocional en la micro red Valle Yacus alto en el 25.5%, medio en el 23.6% y bajo en el 1.8%, en Hatun Xauxa se halló un nivel alto en 32.8%, medio en 14.5% y bajo en 1.8%. En la dimensión Despersonalización en la micro red Valle Yacus fue alto en el 51%, medio en 5.4% y bajo en el 1.8% y en Hatun Xauxa es alto en 29.1%, medio en 9.1% y bajo en 3.6%. Para la Realización personal en Valle Yacus fue alto en el 43.6%, medio 11% y bajo en el 5.4% y en Hatun Xauxa se halló un nivel alto en 25.5%, medio en 9.1% y bajo en 5.4%¹⁷.

De la misma forma en una investigación local, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue una encuesta para el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de 40 Odontólogos, la muestra fue no probabilística intencionada por contar con poca población. Según lo que indican los resultados el instrumento para evaluar clima organizacional y Satisfacción laboral presenta una confiabilidad adecuada (de 0,8), demostrando los ítems verdaderamente se relacionan con el mismo rasgo. Concluyendo que se observa “una relación positiva y suficiente entre las variables. De acuerdo a la correlación de clima organizacional y de satisfacción laboral, afirman la validez de las sub escalas de clima ya que

estas relaciones responden a la hipótesis”¹⁸.

De igual modo en una tesis local, la población fue 71 enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Burnout de Maslach, Human Services Survey (MBI-HSS) y el Cuestionario de salud SF-36. “Según los resultados encontrados el agotamiento emocional y la despersonalización se relacionan contrariamente con los 2 componentes de salud, encontrando correlaciones altas con el Componente Salud Mental y correlaciones promedias con el Componente Salud Física”. Concluyendo “que posiblemente exista un impacto diferencial del Burnout en la salud, siendo la salud mental la más afectada. De la misma forma, serían las dimensiones del Burnout, con mayor relación sobre la salud, el agotamiento emocional y la despersonalización” ¹⁹.

2.2. BASES TEÓRICOS

El Estrés

Etimología

Deriva del latín “Stringe” que significa “apretar” o “provocar tensión”.

De acuerdo a los físicos se utilizó con el fin de describir la fuerza aplicada a un objeto, de manera que los cambios resultantes de la forma, tamaño y volumen, se llegaron a conocer como esfuerzos; así mismo los investigadores buscaban descubrir los “cambios de adaptación responsables de conservar una situación estable; denominándose homeostasis a dicho equilibrio, la cual se pensaba era amenazada por el estrés”²⁰

Definición

La definición del estrés se aplica en forma distinta de acuerdo al enfoque científico:

- “Enfoques fisiológicos o bioquímicos”: se refieren al estrés focalizado en las respuestas.
- “Enfoques psicológicos y psicosociales”: Señalan que el estrés es un fenómeno externo, centrado en el estímulo.
- “Enfoque cognitivo”: se refiere a los elementos psicológicos que influyen entre los factores estresantes y las respuestas fisiológicas. Enfoque centrado en la Interacción²¹.

Enfoques teóricas del estrés

Teoría basada en la respuesta

La teoría del estrés, basada en la respuesta, que expuso Selye, “considera que el estrés produce en el organismo una respuesta no específica, frente a las exigencias que se le presentan”. Según Selye, “el estrés es la etapa que se muestra a través de un síndrome determinado, en el interior de un sistema biológico”²⁰. Por esta razón el estrés no tendría un factor específico, ya que los estresores, son factores que perturba la homeostasis del organismo, y pueden ser estímulos psicológico y físicos”²⁰.

Selye manifiesta que evitar el estrés en su totalidad podría ocasionar la muerte ya que se relaciona con experiencias y estímulos buenos y malos. "Al afirmarse que una persona padece de estrés, nos indica que lo mencionado excede de lo normal, involucrando un esfuerzo adicional del organismo, por intentar superar el estado de firmeza de la misma “.”Debido a este motivo, en tanto no afecte sus niveles, y perturbe negativamente al organismo, el estrés vendría a ser una respuesta adaptativa”²⁰.

De acuerdo a Selye resalta que el estrés presenta una reacción que está conformada por un componente tripartido, que vendría a ser el síndrome general de adaptación, que presenta tres etapas: reacción de alarma, resistencia y agotamiento.

-Reacción de alarma: Respuesta del organismo, a estímulos que se presentan de manera repentina a los cuales no presenta adaptación.

Sus fases son:

Fase de choque: Respuesta inmediata al estresor. Aumento de la frecuencia cardiaca, disminución de la actividad muscular, hipotermia e hipotensión. Liberación de corticotropina, corticoides y adrenalina.

Fase de contra choque: Respuesta de rechazo. Aumento de la corteza suprarrenal con incremento de la actividad, regresión inmediata del sistema timo-linfático. La mayoría de las molestias referidas al estrés agudo pertenecen a las dos fases de la reacción de alarma.

-Etapa de resistencia: se evidencia una adaptación del organismo al estresor, Se determina por el aumento de la resistencia al estresor debido a la disminución de la resistencia a otros estresores. Los cambios producidos durante la reacción de alarma en su mayoría desaparecen y a veces, cambian.

-Etapa de agotamiento: aparece, cuando el organismo sigue expuesto al estresor por largo tiempo. Vuelve a parecer la sintomatología característica de la reacción de alarma y podría representar la muerte del organismo²⁰.

Teoría basada en el estímulo

La teoría del estrés centrada en el estímulo, se interpreta con las características que se relacionan a los estímulos ambientales, ya que piensan que logran afectar las funciones del organismo. T.H. Holmes y R.H. Rahe son los autores más representativos de esta orientación²².

Según T.H.Holmes y R.H. Rahe los sucesos vitales, así como el matrimonio, el embarazo, el nacimiento de un hijo, el retiro del trabajo, el fallecimiento de un ser querido, etc., vienen a ser en la mayoría de los casos una causa de estrés ya que producen grandes cambios y exigen la adaptación del sujeto²².

Esta teoría se diferencia de la basada en la respuesta, ya que sitúan al estrés en la parte externa, mas no en la persona, a quien le afecta el strain. Por esta razón la orientación centrada en el estímulo es la que se aproxima mejor al pensamiento popular del estrés²².

Por otro lado, por las discrepancias individuales, los estresores no presentan igual resultado en la mayoría de las personas. Weitz²³, catalogó "los contextos productores de estrés con mayor frecuencia, a querer resolver problemas rápidamente, estresores ambientales dañinos, apreciación de amenaza, funciones orgánicas alteradas, retraimiento, inconvenientes para alcanzar un objetivo, coacción del grupo y fracaso"²³.

Por el valor elevado que se le brinda al ambiente y a los contextos sociales, esta teoría es conocida como "Enfoque psicosocial del estrés o enfoque de los sucesos vitales", de Holmes.

Teorías basadas en la interacción

El mayor representante de este enfoque es Richard Lazarus, quien estudia la importancia de las causas psicológicas (cognitivos), que intervienen entre los estresores y las respuestas de estrés, otorgando al sujeto una participación activa en el origen del estrés²⁴.

Según Lazarus y Folkman²⁴, "el estrés se origina en las relaciones del sujeto y el ambiente social, que resulta amenazador, y difícil de afrontar. Por tal motivo, la concepción esencial de la teoría interaccional se basa en la evaluación cognitiva"²⁴. "La evaluación cognitiva consiste en un periodo de evaluación donde se establece por qué y hasta qué lugar una relación específica o varias relaciones entre el sujeto y el ambiente son estresantes"²⁴. Por esta razón, la evaluación viene a ser un componente intermediario cognitivo de las respuestas del estrés y de los estresores²⁴.

Para Lazarus existen tres tipos de evaluación:

- Evaluación primaria: se presenta en todos los encuentros con ciertas exigencias interna o externa. Considerada la primera intervención psicológica del estrés.
- Evaluación secundaria: aparece en seguida de la primaria, y se da con la apreciación de los recursos apropiados para enfrentar el entorno estresante.
- Reevaluación: se efectúan técnicas de feedback, accediendo a modificar las evaluaciones anteriores²⁴.

Estrés Laboral

Definición

El estrés laboral se puede definir “como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo de los trabajadores cuando se le somete a fuertes demandas de trabajo o a presiones semanales de la gestión”²⁴.

Se caracteriza por su dinamismo, en el que las personas enfrentan a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de los cual el resultado le parece incierto e importante²⁴.

Richard Lazarus, define “como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación”²⁴.

La Organización Mundial de la Salud ⁴. Define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción. Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos podríamos ajustar la definición de estrés como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

Estresores

Los requerimientos psicológicos y físicos de un contexto específico son los llamados estresores o generadores de estrés. Los cuales toman muchas representaciones, pero la mayoría poseen algo en común; generan estrés y producen tensión cuando son percibidos como una amenaza que podría sobrepasar su capacidad de respuesta ya que al ser el estrés una emoción, que se manifiesta con un efecto de angustia y nerviosismo frente a las amenazas y deberes dadas a un sujeto que sobre pasan su destreza de adaptación²⁵.

En la mayoría de los centros laborales, una acción, el entorno resultarían estresantes para unos trabajadores, mientras que para los demás no, esto podría depender del cargo que desempeñen y de algunos elementos como el conocimiento y la experiencia. El contexto provocador de estrés tiene que ser novedoso, impredecible y parecer que se pierde el control del entorno. Esto forma parte de una exigencia para los trabajadores²⁵.

Asumimos por esto que las emociones vienen a ser un sistema dinámico de adaptación a los contextos nuevos y difíciles que se presentan para así generar elementos de respuesta a las dificultades que se nos presentan y que podrían afectar nuestro bienestar físico y psicológico. Entonces podemos señalar la diferencia entre elementos estresantes absolutos y relativos, un elemento estresante absoluto conjetura una amenaza para la vida²⁵.

Para el año 2020 la Organización Mundial de la Salud⁴ pronostica, que la depresión debida al estrés ocupara el segundo lugar entre los factores de discapacidad en el universo, vivimos expuestos a entornos nuevos, impredecibles, que no manejamos. Por eso en la actualidad vivimos rodeados de información compleja que al ser procesada por nuestro cerebro presentamos respuestas de estrés con mayor frecuencia. La mayoría de los casos de estrés agudo son muy buenos para la salud ya que se ha descubierto que el estrés mejora la memoria porque el estrés, activa la defensa del organismo²⁵.

Tipos de estrés

Episódico. - describe al estrés que se presenta de forma esporádica, ya que su aparición no se prolonga en el tiempo, y puede ser, un despido, etc.

Crónico. –se presenta si el sujeto está atravesando por las siguientes situaciones:

Ambiente físico inadecuado: estos vienen hacer los estresores del ambiente físico como luz tenue o luz alta, ruido descomunal o alterno, aire contaminado, alta o temperatura alta o baja. Contextos de empleo: se representa por el estrés por sobre estimulación, que se da por requerimientos psico sensoriales fuertes, motivación para el trabajo baja, remuneraciones no conformes con el trabajo ejecutado, etc. Así mismo el estrés por sobre estimulación viene a ser el que se genera al afectar las condiciones biológicas como el ritmo cardiaco, los ciclos del sueño, el ritmo metabólico y la alteración de ritmos biológicos generando un gran esfuerzo adaptativo, tensión nerviosa, irritabilidad, concentración disminuida, trastornos del sueño, agotamiento, angustia, dificultad para tomar decisiones así como producir cambios en la vida social, conyugal y sexual.²⁵.

Sintomatología

Los síntomas físicos más frecuentes son dolor de cabeza, agotamiento, dolor muscular, malestar gastrointestinal, trastornos en el peso, alteraciones de sueño, presión alta, impotencia y variaciones menstruales, etc. Entre las modificaciones emocionales y psicológicas con más recurrencia tenemos limitada tolerancia a la frustración, irritación, angustia, sentimientos de culpa, autoestima baja, tristeza, depresión, insolencia, cansancio, ideales perdidos, incapacidad y autovaloración negativa²⁵.

Así también podemos apreciar signos afines a la organización laboral, los cuales son quebrantamiento de las reglas, descansos prolongados, exceso de faltas, bajo rendimiento laboral.

Fases del estrés²⁶

El estrés no aparece de manera repentina, sino que desde que se presenta

hasta que consigue su mayor consecuencia va atravesando diferentes etapas, en las cuales podríamos paralizar la labor que produce o acceder que este llegué a su desarrollo completamente inclusive alcance sus máximos efectos. Por eso se presentan las siguientes etapas: fase de alarma, resistencia y agotamiento.

Fase de Alarma

Es la fase inicial evidenciándose en el momento que afrontamos un suceso nuevo y dificultoso, el cerebro examina los componentes que posee a su alcance, los confronta requiriendo a lo acumulado en la memoria y si descubre que no tiene energía necesaria para dar respuesta, remite los mandatos precisos para que el organismo libere adrenalina y así el cuerpo dispone la respuesta, aumentando el ritmo cardiaco, la presión arterial, la rigidez de los músculos, esta reacción biológica es normal ya que contribuye con lo que necesitamos para que el organismo se halle en perfectas situaciones para producir una respuesta frente al estresor²⁶.

Fase de Resistencia

En esta fase la persona se mantiene, en un estado de aceleración constante durante la estimulación del estresor, es aquí donde se presentan los primeros síntomas de agotamiento pero el organismo continua respondiendo adecuadamente. Pero cuando la estimulación del estresor termina, el organismo regresa a la normalidad²⁶.

Fase de Agotamiento

Esta última fase es la que mayor dificultad nos podría ocasionar, ya que si la aceleración, la tensión, los estímulos estresores no se reducen, la resistencia del organismo terminara por acabarse, surgiendo nuevamente la fase de alarma y con ella las dificultades físicas y psicológicas. El estrés termina convirtiéndose en

peligroso cuando se presenta con mucha frecuencia, se prolonga desmesuradamente en el tiempo o se concentra en un determinado órgano impidiendo tanto la recuperación funcional como psicológica²⁶.

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se presenta generalmente en personas que laboran en relación directa con las demás personas, contacto que requiere una respuesta emocional constante, es un tipo de estrés laboral conocido como crónico²⁷.

El psicólogo clínico Herbert Freudenberger, fue el que utilizó por primera vez el término Burnout para describir el excesivo desgaste de un trabajador. Después, la usaron los abogados y sindicatos como un componente de apoyo para indicar las molestias físicas formadas por un estado de cansancio extremo²⁷.

El origen del término "Burnout" fue en el idioma de los jugadores ingleses, que significa "estar quemado". La primera vez que se empleó esta expresión, lejos de este entorno fue en los años 70 al describir las molestias de agotamiento y desaliento profesional de los trabajadores de salud mental, servicio social, profesionales educativos, etc²⁸.

Como resultado de este síndrome, al inicio el trabajador está un poco "quemado". Después, la persona manifiesta síntomas físicos de cansancio, hasta encontrarse completamente "oxidado" y "destruido". Así como no únicamente las personas sobrecargadas de trabajos y responsabilidad sufren de estrés excesivo. Tener una vida sin motivaciones, sin proyectos, o pasar por una etapa de desocupación puede provocar el mismo desenlace explica el profesional. En ambos casos la sintomatología es la misma: autoestima baja, irritación, tensión, pérdida de sueño, ansiedad, etc²⁸.

Por otro lado, la falta de trabajo es una causa muy importante que conduce a las personas a manifestar trastornos como la depresión, ansiedad o adicciones. La ingesta desmedida de alcohol y otras sustancias son frecuentes en personas desocupadas. Es una manera de expresar el estado de estrés que se ha instalado en su vida.

Una persona extremadamente estresada o como se diría en esta ocasión "quemada", se puede manifestar de varias formas: el cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida. También existen otras actitudes un poco más difusas. Los profesionales o empleados -enfermeras, médicos, etc. que trabajan en contacto directo con otras personas suelen tener este síndrome²⁸.

Los problemas internos entre la empresa y el individuo pueden ser uno de los factores que genera un empleado quemado. "La desorganización en el ámbito laboral pone en riesgo el orden y la capacidad de rendimiento del empleado". Esto sucede, generalmente, cuando no hay claridad en los roles que debe desempeñar cada uno de los empleados. También la competencia desmedida entre los compañeros, un lugar físico insalubre para trabajar y la escasez de herramientas o útiles suelen ser tema de desorganización". Otro factor que influye es el individuo y su capacidad de adaptación, dos personas pueden trabajar juntas y bajo la misma complicación, en ocasiones una se estresa y la otra no. En el último tiempo, el estrés laboral se convirtió en uno de los factores importantes de incapacidad ²⁷.

Se trata de un Síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Observó que, al año

de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes²⁸.

En las mismas fechas, la psicóloga social Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de "Sobrecarga emocional" o síndrome de Burnout. Esta autora lo describió como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas"²⁹.

Incluye 3 dimensiones que usaremos para medir el nivel de estrés laboral:

Agotamiento emocional: se define como fatiga que puede manifestarse física, psíquica o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos²⁹.

Despersonalización: se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral²⁹.

Realización personal: Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje²⁹.

Clima Organizacional

ETIMOLOGÍA

Clima: Tiene una raíz griega que significa “pendiente” o “inclinación”, también deriva del latín “ambiente” es un conjunto de condiciones que determinan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona³⁰.

Organizacional: Se refiere al trabajo en su aspecto económico, jurídico y social.

Esto significa que el clima organizacional es “conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo”³⁰.

El clima organizacional es un tema de gran importancia Según el Ministerio de Salud menciona que son percepciones que comparte los miembros de una organización en relación al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales ,ya que poseen un lugar , entorno a él y las diferentes regulaciones formales e informales que afectan al trabajo y a las organizaciones, con el objetivo de mejorar el ambiente, para lograr un aumento de productividad así mismo sin descuidar el recurso humano³².

TEORÍAS SOBRE EL CLIMA LABORAL:

En el desarrollo de la investigación nos basaremos en la siguiente teoría:

Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)

Rensis Likert determina “que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben”, por ello la reacción estará definido por la percepción. Likert, determina tres tipos de variables que son las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima³¹.

Variables Causales.- Son determinados como variables independientes, por lo cual están orientadas a mencionar el sentido en que una organización desarrolla y logra resultados.

Variables Intermedias.- Son variables orientadas evaluar el estado interno de la organización, así como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Son de gran importancia por que componen los procesos organizacionales.

Variables Finales.- Surgen como resultados del efecto de las variables causales y las intermedias. Ya que están encaminadas a establecer frutos obtenidos por la organización así como: productividad, ganancia y pérdida³¹.

Likert³¹, “describe las relaciones entre estas variables, en cuanto a las variables causales señala, como la estructura de una organización en este sentido el comportamiento de los directivos influyen en la personalidad de los trabajadores. En cuanto a las variables causales de la personalidad de los trabajadores influyen en la percepción del trabajador, de esta manera los trabajadores tengan la tarea encomendada y la significación de la empresa y los objetivos. De igual manera las

percepciones también influyen en las fuerzas que motivan en los sujetos, ejemplo motivar a escalar en su carrera profesional. Y de esta manera las actitudes de los trabajadores son determinadas por sus expectativas y sus percepciones. Es importante destacar que las fuerzas motivadoras influirán en el comportamiento de la personas dando como resultado la producción, ganancias y ventas de las empresas³¹.

Rensis Likert diseña un instrumento de medición del clima organizacional, en un inicio era proyectado a mostrar las diferencias entre los distintos sistemas de gestión en una empresa. Pero, según desarrollaba el instrumento, se dio cuenta que podía ser usado para conocer a los empleados de como ellos perciben la empresa. De esta manera el instrumento de medición del clima organizacional empezó a ser usado. ³¹.

Rensis Likert³¹, considera en el cuestionario ocho dimensiones, las cuales utiliza para evaluar el clima organizacional a través de la medición de las variables.

Las cuales son:

- **Estilo de Autoridad:** Se emplea el poder dentro de la empresa.
- **Esquemas motivacionales:** Se realiza la motivación.
- **Comunicación:** Es la forma de comunicación en la empresa, si es poca o mucha, ascendente, descendente o lateral, así como también los estilos de comunicación.
- **Proceso de influencia:** Son los métodos utilizados para obtener metas, objetivos en la organización.
- **Proceso de toma de decisiones:** Se refiere a la forma del proceso de la decisión y distribución de los trabajos relacionados con la toma de decisiones y ejecución.
- **Proceso de Planificación:** Se determinan los objetivos y los pasos para lograrlos.

- **Proceso de control:** Formas en que el control se distribuye y se realiza en la empresa.

- **Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento:** Son metodologías para medir los objetivos y grados de adecuación percibidos entre los objetivos.

Con relación a los resultados de la medición del clima, Likert compara los cuatro tipos de sistemas de gestión, las cuales son:

Sistema I: Autoritario

Se caracteriza porque la dirección no tiene confianza en sus trabajadores, de tal manera que las decisiones tomadas en los niveles altos de la empresa se distribuyen siguiendo una línea formal. Llegando así a trabajar dentro de un clima de desconfianza, recelo de sanciones y amenazas, de inseguridad. Siendo así que no hay trabajo en equipo ya que la comunicación es de forma descendente donde el trabajador solo recibe órdenes o instrucciones específicas³¹.

Sistema II: Paternalista

Se caracteriza por ser un sistema de confianza condescendiente, de confianza “maestro esclavo”, desde los niveles más altos hasta los inferiores y de dependencia en sentido contrario. Ya que la percepción que tienen los trabajadores es cree ser estable, y sus necesidades creen estar cubiertas, mientras respeten las reglas de juego establecidas en la empresa³¹.

Sistema III: Consultivo

Cabe decir que existe mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones, ya que los directivos aun no tienen confianza con los trabajadores.

. Por ello las decisiones habitualmente se toman en los niveles superiores, permitiendo de esta manera a los trabajadores de nivel medio e inferior, que tomen también decisiones. El clima que caracteriza a este sistema es de confianza; la

comunicación es descendente y ascendente; se trata de resolver necesidades de prestigio y de estima³¹.

Sistema IV: Participativo

Se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones es descentralizado. En este tipo de sistema Organizacional los directivos tienen una plena confianza y comunicación logrando así a motivarlos a los trabajadores por su participación. Rensis Likert considera “como el sistema que promueve la formación de grupos altamente eficaces. Sostiene que el cuarto sistema es lo correcto para una organización orientada a la persona y a los beneficios”³¹.

De esta forma Likert considera que se obtendrá el beneficio completo, si se ejecutan mediciones periódicas, ya que con él se obtiene un constante flujo de información con respecto al comportamiento y resultados.³¹

Características del clima Organizacional³².

Es la relación entre el miembro con el ambiente en la organización donde se desempeñan y se desarrollan sus miembros³². Entre sus características tenemos:

- Afecta a cada miembro de la organización donde se desarrollan estos.
- Posee un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.
- Se generan cambios con los estilos de comunicación sin control de sus emociones.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.)

Dimensiones del Clima Organizacional³²

- **Comunicación.** Se refiere a las redes de comunicación que existen dentro de la organización, de esta forma escuchan sus quejas en la dirección de los trabajadores.
- **Conflicto y cooperación.** Está relacionado con la colaboración entre trabajadores en el ámbito de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que acogen de su organización.
- **Confort.** Se refiere a los esfuerzos que realiza la dirección, de esta manera tener un ambiente físico saludable y satisfactorio.
- **Estructura.** La medida en que la organización pone la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otros límites donde se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su trabajo.
- **Identidad.** Se refiere sentimiento de pertenencia a la organización ya que es un elemento significativo y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- **Innovación.** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Liderazgo.** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para logra resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- **Motivación.** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus trabajadores. Logrando así reacciones y actitudes

propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

- **Recompensa.** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien. Se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

- **Remuneración.** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

-**Toma de decisiones.** Evalúa la información disponible y es utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Estudia de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Componentes del Clima Organizacional³²

Potencial Humano

Lo constituye el miembro de la organización, el medio o espacio donde se desarrolla, familiares de cada miembro de la organización, sistema social interno de la organización, compuesto por grupos grandes y pequeños. En la organización trabajan seres vivientes pensantes y sentimientos y esta existe para alcanzar sus objetivos. Dimensiones: liderazgo, innovación, recompensa y confort³².

Diseño Organizacional (Estructura)

Las organizaciones según Chester I. Bernard son “Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”. Con respecto a la

coordinación consciente están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, se denomina estructura de la organización. Dimensiones: estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración³².

Cultura de la Organización

La cultura organizacional “cuenta con personas comprometidas con los objetivos, es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, ya que cuentan con las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando así a ser una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. Dimensiones: Identidad, Motivación, Conflicto y cooperación”³².

Consecuencias del Clima Organizacional ³²

La cultura permite al individuo interpretar correctamente las exigencias y comprometer la interacción saludable o no saludable influyendo así positivamente o negativamente en la organización. Entre las consecuencias positivas tenemos: sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas tenemos: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Con respecto a la organización saludable, promueve el desarrollo la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos³².

2.3 Marco Conceptual. (Variables y Dimensiones)

Variables

Estrés laboral

Define como un “conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo de los trabajadores cuando se le somete a fuertes demandas de trabajo o a presiones semanales de la gestión”²⁴.

Se caracteriza por su “dinamismo, en el que las personas enfrentan a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de los cual el resultado le parece incierto e importante”²⁴.

Según Richard Lazarus, define al estrés “como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que cuenta para hacer frente a dicha situación”²⁴

Clima organizacional

Según el Ministerio de Salud “son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo para todas las organizaciones, buscando el mejoramiento del ambiente, para alcanzar un crecimiento de productividad sin

perder de vista el recurso humano”³².

Según Likert determina que el “comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben”, por ello se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional así como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional³¹.

Dimensiones

Dimensiones de estrés laboral:

Agotamiento emocional: se determina como “fatiga que se puede manifestarse físicamente, psíquicamente o ambas combinadas”. En el ámbito del trabajo se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece y no poder dar más de sí mismo a los demás. Por otro lado también se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como fue en el inicio.²⁹.

Despersonalización: Se explica como el “desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, es decir a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación .El profesional experimenta un distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino también con sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable,

irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral”²⁹.

Realización personal: Se refiere al logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Es decir estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. Por otro lado estos criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea y sentirse pleno y contento con uno mismo. Dado en el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje²⁹.

Dimensiones del Clima Organizacional:

Potencial Humano

Lo constituye el miembro de la organización, el medio o espacio donde se desarrolla, familiares de cada miembro de la organización, “sistema social interno de la organización, determinados por individuos y grupos así como grandes y pequeños. Los individuos que conforman la organización son seres vivientes pensantes y con sentimientos, con propósitos de alcanzar sus objetivos. Dimensiones: liderazgo, innovación, recompensa y confort”³².

Diseño Organizacional (Estructura)

Según Chester I. Bernard es “Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”. Con respecto de coordinación consciente están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, señala la estructura de la organización. Dimensiones: estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración³².

Cultura de la Organización

En una organización se encuentra muchos elementos con aptitud para construir , transformar y generar condiciones, personas comprometidas con los objetivos, para ello es importante el ambiente donde se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a ser una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. Dimensiones: Identidad, Motivación, Conflicto y cooperación².

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

H₁: Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de Salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

3.2. Hipótesis Específicas

He₁: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

He₂: Existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud.

He₃: Existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

3.3 Variables

V1: Estrés laboral

Definición conceptual: El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo de los trabajadores cuando se le somete a fuertes demandas de trabajo o a presiones semanales de la gestión²⁴.

Definición operacional: Es la respuesta expresada por los profesionales en relación a los signos y síntomas derivados del estrés al que están sometidos en su quehacer profesional, se puede manifestar a través de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización. El cual será obtenido a través del Inventario de Maslach valorado en bajo, medio y alto.

V2: Clima organizacional

Definición conceptual :Según Likert ,establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional³¹.

Definición operacional: Mide el nivel de clima organizacional que percibe los profesionales de las Microredes con sus dimensiones: Potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional que serán cuantificados como saludable, por mejorar y no saludable.

CAPÍTULO I V

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

Método General

Se aplicó el método científico en el que se realizó observaciones y partir de esto se realizó deducciones lógicas³³.

Método Específico

Se realizó el método descriptivo, es cuando la tarea del investigador consiste en sistematizar los datos recolectados para su análisis respectivo³³.

4.2 Tipo de Investigación

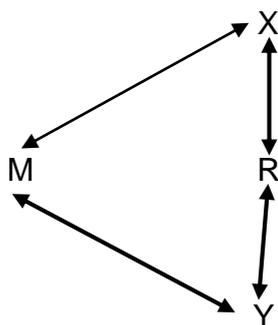
Esta investigación fue de tipo sustantiva descriptiva porque está orientada al estudio de los fenómenos tal como se presentan en la realidad caracterizándolos³⁴.

4.3. Nivel De Investigación

Esta investigación fue de nivel descriptivo porque no existe manipulación de la variable y por qué solo describe las características de una variable observadas en poblaciones con similares características³³.

4.4. Diseño de La Investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional porque recolecta información en un solo momento dado, así como describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado³⁴.



Donde:

M: Trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

O_{X1}: Clima organizacional

R: Relación entre ambos

O_{Y2}: Estrés laboral

4.5. Población y Muestra

Población

La población total fue 230 trabajadores, que laboraron el 2017 en las Microredes de la red de Salud Jauja.

Muestra y Tipo de Muestreo

La muestra fue 150 trabajadores, que laboraron el 2017 en las Microredes: Valle azul, Valle de Yanamarca, Hatun-Xauxa, Margen derecha y Margen Izquierda.

El tipo de muestreo fue no probabilística por conveniencia, teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión para la aplicación del instrumento³²:

- Trabajadores de las Organizaciones del sector salud.
- Trabajadores que laboren en áreas administrativas y asistenciales.
- Trabajador con tiempo mayor de 3 meses de permanencia, en el puesto actual en la organización de salud.
- Todo trabajador seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión para la aplicación del instrumento³²:

- Trabajadores que no pertenezcan a organizaciones del sector salud.
- Trabajador que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, destacados, etc.)
- Trabajador con menos de 3 meses de permanencia en la organización de salud.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó para el presente estudio fue la encuesta. La encuesta se caracteriza por la presencia de un instrumento documental, que obliga a parametrar las preguntas conocidos como ítems, permitiendo analizar la información con facilidad, la encuesta busca conocer la reacción o la respuesta de un conjunto de individuos, conociendo características subjetivas de la población, recogiendo opiniones, percepciones, actitudes, y sugerencias sobre temas muy específicos, donde las personas pueden manifestarse en base de sus experiencias y conocimientos³⁴.

Se utilizó esta técnica porque en este estudio se investigó la relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de salud de las Microredes de la red salud Jauja.

Instrumento de Recopilación de Datos

A. Ficha técnica de la Escala de Burnout de Maslach

Nombre : Escala de Burnout de Maslach

Autor : Cristina Maslach.

Ámbito de Aplicación : Trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

Dimensiones : Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Administración : Por entrevista personal a cada trabajador, con un tiempo aproximado de 15 min. El cual explora las 3 dimensiones del nivel de estrés: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que comprende 22 preguntas, la medición se hace a través de una escala de Likert que mide del 0 al 6.

Aspecto a evaluar : Nivel de estrés.

Técnica : La técnica es de elección forzada: tipo Likert.

Metas : Los resultados obtenidos, permitirán describir el nivel de estrés de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

De acuerdo al puntaje obtenido y a la baremación establecida, el nivel de estrés se ubicará en:

Tabla N° 1. Interpretación de los Niveles de Estrés

Nivel	General Total	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Alto	66 – 132	21 – 54	8 – 30	43 – 48
Medio	44 – 65	6 – 20	2 – 7	32 – 42
Bajo	0 – 43	0– 5	0 – 1	0 – 31

Fuente: MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (1986): Maslach Burnout Inventory. Manual research Edition. University of California. Consulting Psychologist Press. Palo Alto.

Para los efectos de la investigación, se realizó la validez y confiabilidad. Por consiguiente, para validar la Escala de Burnout de Maslach se usó la técnica del Juicio de Expertos, siendo necesario la colaboración de tres expertos. Una vez que se obtuvo las respuestas de los jueces, dichos resultados pasaron por un análisis de Pruebas no paramétricas, Prueba de Cuadros de diálogos antiguos y Prueba Binomial en el programa SPSS, del cual se extrajo los siguientes resultados: (Véase Tabla N° 22, Anexos), se muestra que los tres expertos aprueban por completo cada uno de los 22 ítems de la Escala de Burnout de Maslach, debido a que, en la columna de Significación exacta, si le sacamos el promedio, nos resultaría 0.000, dicho resultado es menor de 0.05 (Alfa), por ello, se aprueba la validez de la prueba. Asimismo, para obtener la confiabilidad de la Escala de Burnout de Maslach, se tomó la escala a un grupo piloto de 20 trabajadores que no fueron parte de la muestra. Luego se procedió a sacar la Fiabilidad de los datos mediante la prueba

Alfa de Cronbach (en el SPSS), resultando un coeficiente de 0.978, lo cual indica que la prueba es confiable. (Véase Tabla N° 23, Anexos).

B. Ficha técnica del Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011

Nombre : Estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011

Autor : Ministerio de salud.

Ámbito de Aplicación : Trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

Dimensiones : Potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización.

Administración : Por entrevista personal a cada trabajador, con un tiempo aproximado de 15 min. Evalúa 3 dimensiones del clima organizacional: Potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización, y comprende 28 preguntas, la medición se hace a través de una escala de Likert que mide del 1 al 4.

Aspecto a evaluar : Clima organizacional.

Técnica : La técnica es de elección forzada: tipo Likers.

Metas : Los resultados obtenidos, permitirán describir el clima organizacional en las Microredes de la Red de Salud Jauja.

De acuerdo al puntaje obtenido y a la baremación establecida, el clima organizacional se ubicará en:

Tabla N° 2

Calificación del Instrumento de Estudio de Clima Organizacional (EDCO-MINSA-2011)

Clima organizacional	Resultado General
No saludable	0 – 37
Por mejorar	74 – 38
Saludable	75 – 112

Fuente: Cuestionario sobre Estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú – Dirección General de Salud de las Personas – Dirección de Calidad en Salud (EDCO-MINS-2011).

Para los efectos de la investigación, se realizó la validez y confiabilidad del Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011. Por consiguiente, para validar el cuestionario se usó la técnica del Juicio de Expertos, siendo necesario la colaboración de tres expertos. Una vez que se obtuvo las respuestas de los jueces, dichos resultados pasaron por un análisis de Pruebas no paramétricas, Prueba de Cuadros de diálogos antiguos y Prueba Binomial en el programa SPSS, del cual se extrajo los siguientes resultados: (Véase Tabla N° 24, Anexos), se muestra que los tres expertos aprueban por completo cada uno de los 28 ítems del Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011, debido a que en la columna de Significación exacta, si le sacamos el promedio, nos resultaría 0.000, dicho resultado es menor de 0.05 (Alfa), por ello, se aprueba la validez de la prueba. Así mismo, para obtener la confiabilidad del Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011, se tomó el cuestionario a un grupo piloto de 20 trabajadores que no fueron parte de la muestra. Luego se procedió a sacar la Fiabilidad de los datos mediante la prueba de Alfa de Cronbach

(en el SPSS), resultando un coeficiente de 0.970, lo cual indica que la prueba es confiable. (Véase Tabla N° 25, Anexos).

Procedimientos de la Investigación

Se administró a los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja dos pruebas correspondientes a la medición del nivel de estrés y clima organizacional. Se realizó los siguientes procedimientos:

- Primero, se realizó las coordinaciones con la dirección de la Red de Salud Jauja y el área de capacitación, para pedir la autorización necesaria y poder evaluar a los trabajadores de salud de las Microredes.
- Una vez autorizada se realizó la revisión de las pruebas para poder obtener su validez y confiabilidad, haciendo uso de la técnica del Juicio de Expertos y el estadístico de Alfa de Cronbach.
- Se procedió con la firma del Consentimiento Informado por parte de los trabajadores de salud.
- Se procedió con la aplicación de ambas pruebas a toda la población.
- Se aplicó la Escala de Burnout de Maslach MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (1986) y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.
- Posteriormente, se procedió con la calificación de ambas pruebas.
- Se continuó con el procesamiento estadístico de los datos obtenidos.
- Se realizó el análisis e interpretación de los resultados.

Finalmente, se redactó el informe final, el cual consignó toda la información y datos obtenidos en la presente investigación.

4.7 Técnicas y Procesamiento de Análisis de Datos

El presente estudio fue de diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, los datos obtenidos fueron codificados, luego transferidos a una matriz, para proceder a su análisis a través del programa estadístico SPSS versión 21 (Statistic Social Sciences). De los resultados obtenidos, se procedió a analizar descriptivamente la variable nivel de estrés en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, y la variable clima organizacional, visualizándose mediante el uso tablas de frecuencias y gráficos.

Procesamiento para la contrastación de la prueba de hipótesis.

1. Identificación del nivel de las variables.
2. Plantear las hipótesis nula y alterna (hipótesis de trabajo)
3. Evaluar los instrumentos aplicados.
4. Elaborar la base de datos e ingresar al programa SPSS.
5. Se utilizó el estadístico Rho de Spearman.
6. Comparar el P valor obtenido con alfa (0,05).
7. Tomar la decisión de acuerdo a los resultados.

4.8 Consideraciones Éticas

Por ser una investigación que se realizó en una institución pública se realizaron las siguientes acciones: Se solicitó la autorización a la Dirección de la Red Jauja, para aplicar el cuestionario a los trabajadores de las Microredes. Se consultó de manera cordial y respetuosa si un determinado trabajador deseaba o no responder el cuestionario. Se procedió con la firma del Consentimiento Informado por parte de los trabajadores de salud. Los cuestionarios fueron respondidos de forma anónima, por los que aceptaron participar voluntariamente.

CAPITULO V

RESULTADOS

A continuación, se muestran las variables controladas consideradas en la presente investigación: Condición laboral, Sexo, grupo de edad, estado civil, tiempo de trabajo y enfermedad.

5.1. Descripción de Resultados

Tabla N°3.

Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su condición laboral

CONDICIÓN LABORAL		
Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	89	59.3
Contratado	33	22.0
Otro	28	18.7
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de las pruebas.

En esta tabla presentamos la frecuencia de trabajadores de las Microredes de Jauja, considerando su condición laboral; encontrando que el grupo de Contratados es mayor (89), significando el 59.3% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 18,7% (28 trabajadores) está considerado en otra condición laboral.

Tabla N°4.

Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su sexo.

SEXO		
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	24	16.0
Femenino	126	84.0
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de las pruebas.

En esta tabla presentamos la frecuencia de trabajadores de las Microredes de Jauja, considerando su sexo; encontrando que el grupo de sexo femenino es mayor (126), significando el 84% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 14% (24 trabajadores) es de sexo masculino.

Tabla N°5.

Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su Grupo de edad.

GRUPO DE EDAD			
Grupo de Edad		Frecuencia	Porcentaje
Joven	21 A 30	44	29.3
Adulto	31 A 40	53	35.3
Adulto	41 A 50	37	24.7
Adulto	51 A 60	12	8.0
Adulto	61 A 70	4	2.7
Mayor			
Total		150	100

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de las pruebas.

En esta tabla presentamos la frecuencia de trabajadores de Salud de las Microredes de Jauja, considerando su grupo de edad; encontrando que el grupo de menores de 40 años es mayor (97), significando el 64.6% de la muestra (29.3% de 21 a 30 años y 35.3% de 31 a 40 años). Así mismo, encontramos que un 2,7% (4 trabajadores) tiene edades comprendidas en el grupo de 61 a 70 años de edad.

Tabla N°6.

Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su Estado Civil.

ESTADO CIVIL		
ESTADO CIVIL	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	93	62.0
Casado	36	24.0
Otros	21	14.0
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de las pruebas.

En esta tabla presentamos la frecuencia de trabajadores de Salud de las Microredes de Jauja, considerando su estado civil; encontrando que el grupo de Solteros es mayor (93), significando el 62% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 14% (21 trabajadores) está considerado en otra condición civil.

Tabla N°7.

Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su Tiempo de Trabajo.

TIEMPO DE TRABAJO		
Tiempo de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 10 años	108	72
De 11 a 20 años	22	15
De 21 a 33 años	20	13
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de las pruebas.

En esta tabla presentamos la frecuencia de trabajadores de Salud de las Microredes de Jauja, considerando su tiempo de trabajo; encontrando que el grupo con hasta 10 años de antigüedad es el más antiguo (108), significando el 72% de la muestra. Asimismo, encontramos que un 13% (20 trabajadores) está trabajando entre 21 a 33 años.

Tabla N° 8.

Frecuencia de la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja, en función a su situación de salud

ENFERMEDAD		
Enfermedad	Frecuencia	Porcentaje
Si tiene alguna enfermedad	19	12.7
No tiene enfermedades	131	87.3
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de las pruebas.

En esta tabla presentamos la frecuencia de trabajadores de las Microredes de Jauja, considerando su situación de salud; encontrando que el grupo que señala no padecer alguna enfermedad actualmente es mayor (131), significando el 87.3% de la muestra. Asimismo, encontramos que un 12,7% (19 trabajadores) considera que padece alguna enfermedad actualmente.

Estrés Laboral

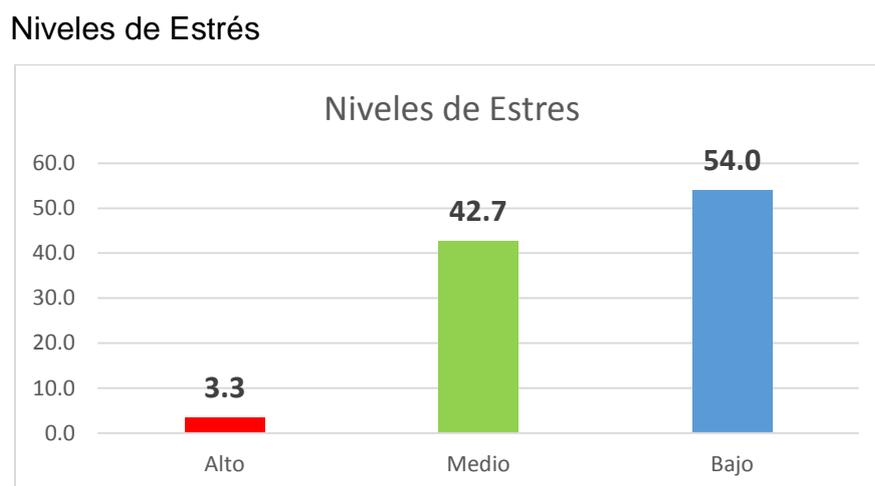
Tabla N° 9.

Frecuencia de Niveles de Estrés en la muestra de trabajadores de las Microredes de Jauja,

Niveles de Estrés		
Niveles de Estrés	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	3.3
Medio	64	42.7
Bajo	81	54.0
Total	150	100

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout.

Gráfico 1



En esta tabla y gráfico presentamos la frecuencia de niveles de Estrés presentes en los trabajadores de Salud de las Microredes de Jauja, encontrando que el grupo presenta Nivel Bajo en un 54% (81 trabajadores) y 42.7% en el Nivel Medio (64 trabajadores) y un grupo pequeño de 5 trabajadores presenta un nivel Alto (3.3%).

Tabla N°10.

Frecuencia de Nivel de Estrés en la Dimensión Agotamiento Emocional. En los trabajadores de las Microredes de Jauja.

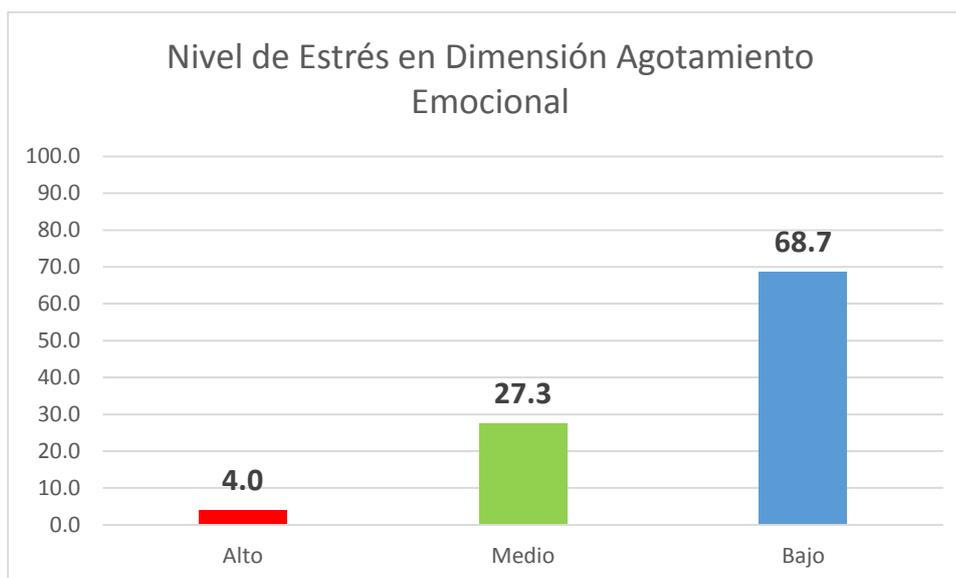
Nivel de Estrés en Dimensión Agotamiento Emocional

Nivel de Estrés en Dimensión Agotamiento Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	4.0
Medio	41	27.3
Bajo	103	68.7
Total	150	100

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout.

Gráfico N° 2

Nivel de Estrés en dimensión de agotamiento emocional



En esta tabla y gráfico presentamos la frecuencia de niveles de Estrés presentes en la Dimensión de Agotamiento Emocional, encontrando que el grupo presenta Nivel Bajo en un 68.7% (103 trabajadores) y 27.3% en el Nivel Medio (64 trabajadores) y un grupo pequeño de 6 trabajadores presenta un nivel Alto (4%).

Tabla N°11.

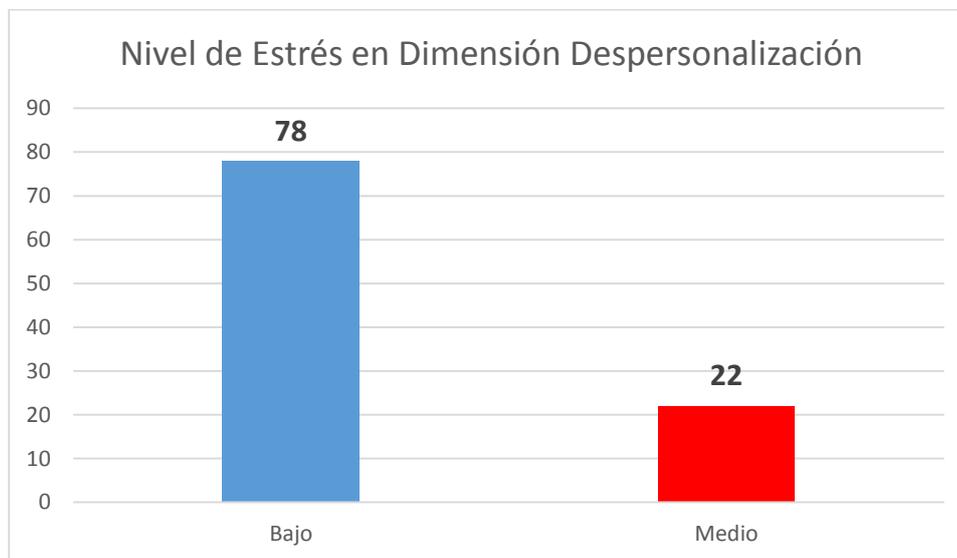
Frecuencia de Nivel de Estrés en la Dimensión Despersonalización. En los trabajadores de las Microredes de Jauja.

Nivel de Estrés en Dimensión Despersonalización		
Nivel de Estrés en Dimensión Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	117	78.0
Medio	33	22.0
Total	150	100

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout.

Gráfico 3

Nivel de Estrés en dimensión despersonalización



En esta tabla y gráfico presentamos la frecuencia de niveles de Estrés presentes en la Dimensión de Despersonalización, encontrando que el grupo presenta Nivel Bajo en un 78% (117 trabajadores) y 22% en el Nivel Medio (33 trabajadores).

Tabla N°12.

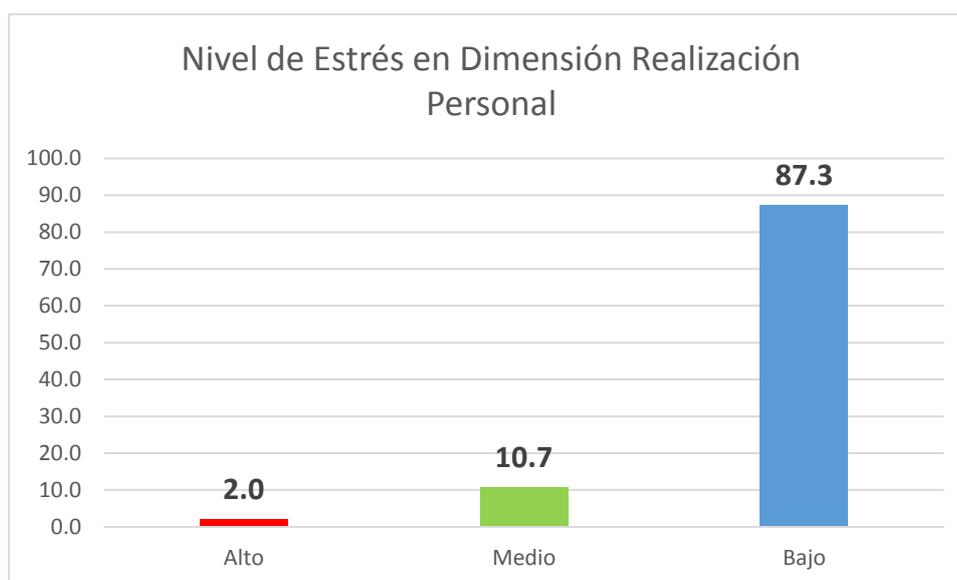
Frecuencia de Nivel de Estrés en la Dimensión Realización Personal. En los trabajadores de las Microredes de Jauja.

Nivel de Estrés en Dimensión Realización Personal	Frecuencia	Porcentaje
Alto	3	2.0
Medio	16	10.7
Bajo	131	87.3
Total	150	100

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout.

Gráfico N°4

Nivel de Estrés en dimensión realización personal



En esta tabla y gráfico presentamos la frecuencia de niveles de Estrés presentes en la Dimensión Realización personal, encontrando que el grupo presenta Nivel Bajo en un 87.3% (131 trabajadores) ,10.7% en el Nivel Medio (16 trabajadores) y un grupo pequeño de 3 trabajadores presenta un nivel alto 2%.

Clima Organizacional

Tabla N°13.

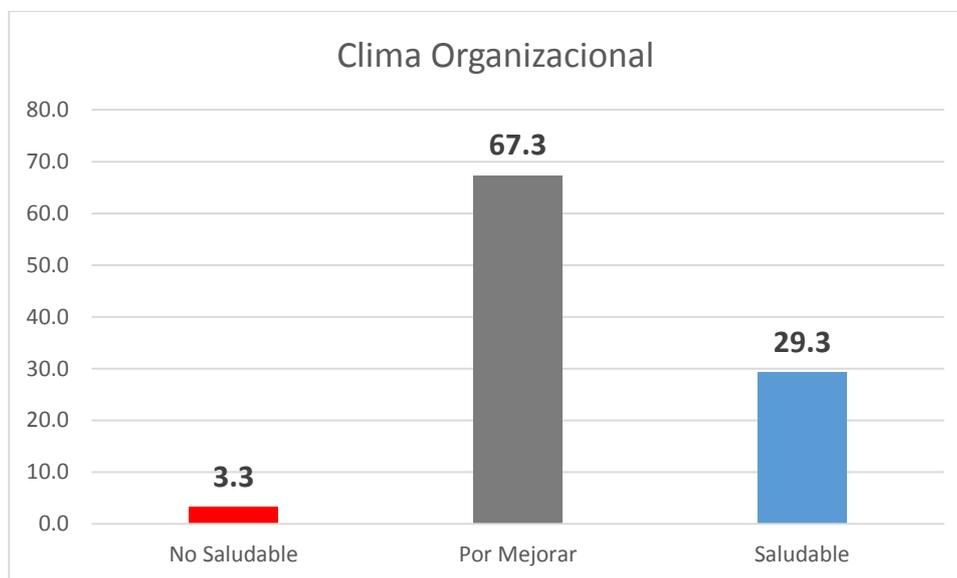
Frecuencia del Clima Organizacional en las Microredes de Jauja.

Clima Organizacional		
Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
No Saludable	5	3.3
Por Mejorar	101	67.3
Saludable	44	29.3
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario EDCO-MINSA-2011.

Gráfico N°5

Clima Organizacional



En esta tabla y gráfico presentamos la frecuencia del Clima Organizacional observado en las Microredes de Salud de Jauja. Encontrando Por Mejorar en un 67.3% (103 trabajadores) y 3.3% No Saludable (5 trabajadores) y Saludable 29.3%(44 trabajadores).

5.2. Contrastación de Hipótesis

HIPOTESIS GENERAL

H₁: Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

H₀: No existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

Tabla N°14

Correlación Rho de Spearman entre el Estrés Laboral y Clima Organizacional.

Correlación Rho de Spearman.

		Clima Organizacional
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-.017
	Sig. (bilateral)	.832
N		150

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

En esta tabla N°14 se realizó la Prueba de hipótesis haciendo uso del estadístico Rho de Spearman para datos ordinales ($n > 150$) entre Estrés laboral y Clima Organizacional, para una muestra de 150 trabajadores de salud de las Microredes de Salud de Jauja, a un $p=0.832$ mayor que 0,05 donde encontramos una Rho de -0.17 lo cual indica una muy baja correlación inversa. Lo cual nos lleva a aceptar la Hipótesis nula.

Tabla N°15

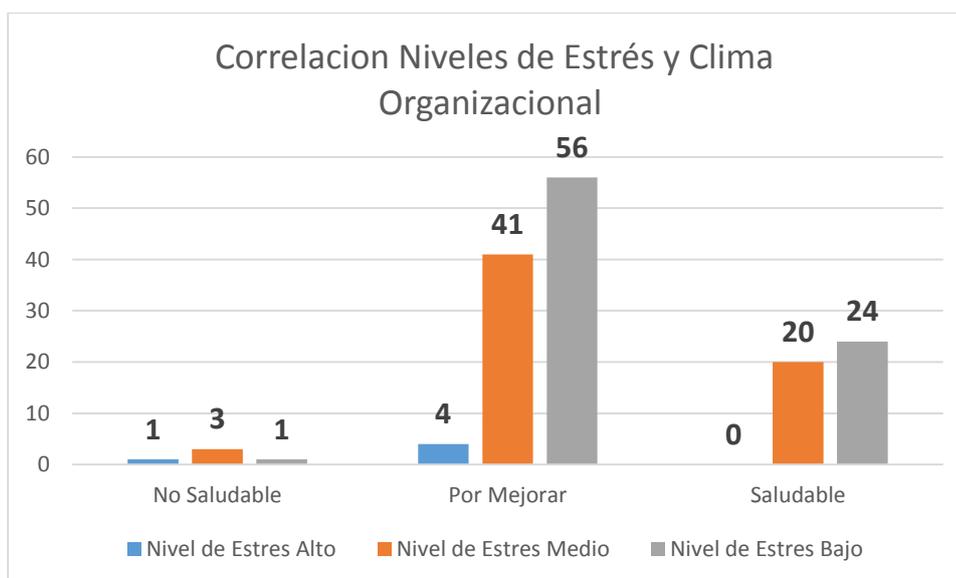
Correlación Niveles de Estrés * Clima Organizacional

		Clima Organizacional			Total
		No Saludable	Por Mejorar	Saludable	
Nivel de Estrés	Alto	1	4	0	5
	Medio	3	41	20	64
	Bajo	1	56	24	81
Total		5	101	44	150

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

Gráfico N° 6

Correlación Niveles de estrés y clima organizacional



En esta Tabla y gráfico de contingencia entre Niveles de Estrés y Clima Organizacional, coinciden mayormente en el nivel Bajo y clima Por mejorar (N= 56).

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

He1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

He0: No existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

Tabla N°16

Correlación Rho de Spearman entre la Dimensión Agotamiento Personal y Clima Organizacional.

Correlación Rho de Spearman

		Clima Organizacional
Agotamiento Personal	Coefficiente de correlación	-.027
	Sig. (bilateral)	.742
	N	150

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

En esta tabla realizamos la Prueba de hipótesis haciendo uso del estadístico Rho de Spearman para datos ordinales ($n > 150$) entre la Dimensión Agotamiento Personal y Clima Organizacional, para una muestra de 150 trabajadores de salud de las Microredes de Salud de Jauja, a una $p=0,742$ mayor que 0.05 donde encontramos una Rho de -0.27 lo cual indica una muy baja correlación inversa. Lo cual nos lleva a aceptar la Hipótesis nula.

Tabla N°17.

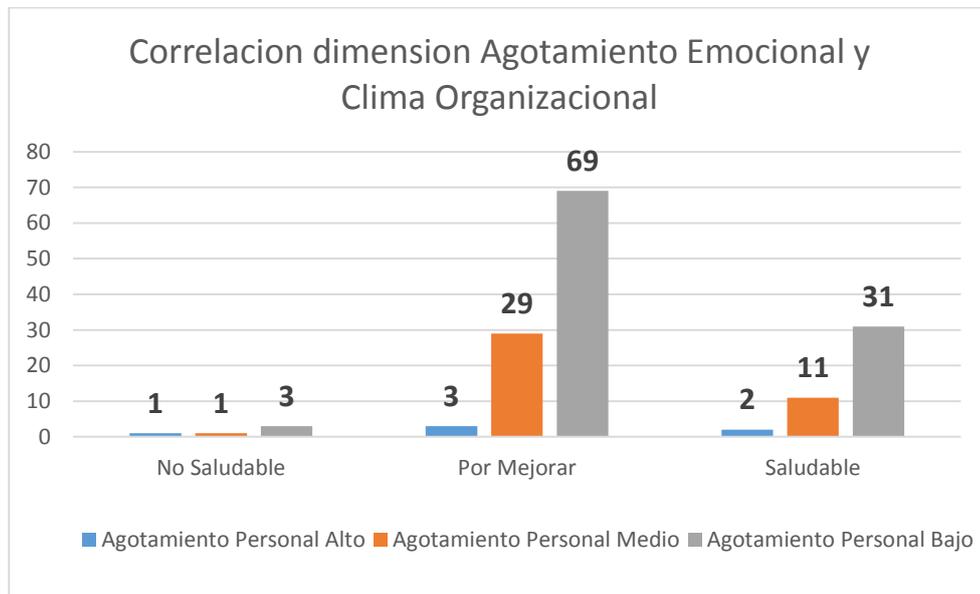
Correlación de la dimensión Agotamiento Emocional * Clima Organizacional.

		Clima Organizacional			Total
		No	Por		
		Saludable	Mejorar	Saludable	
Agotamiento Emocional	Alto	1	3	2	6
	Medio	1	29	11	41
	Bajo	3	69	31	103
Total		5	101	44	150

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

Gráfico N°7

Correlación Dimensión Agotamiento emocional y clima organizacional



En esta Tabla y gráfico de correlación entre la Dimensión Agotamiento Emocional y Clima Organizacional, coinciden mayormente en el nivel Bajo y Clima Por mejorar (N= 69).

He2: Existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores de las Microrredes de la Red de Salud.

He0: No existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores de las Microrredes de la Red de Salud.

Tabla N° 18

Correlación Rho de Spearman entre la Dimensión Despersonalización y Clima Organizacional

Correlación Rho de Spearman		Clima Organizacional
Despersonalización	Coefficiente de correlación	-.041
	Sig. (bilateral)	.619
	N	150

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

En esta tabla realizamos la Prueba de hipótesis haciendo uso del estadístico Rho de Spearman para datos ordinales ($n > 150$) entre la Dimensión Despersonalización y Clima Organizacional, para una muestra de 150 trabajadores de salud de las Microredes de Salud de Jauja, a una $p=0.619$ mayor que 0.05, donde encontramos una Rho de -0.041 lo cual indica una muy baja correlación inversa. Lo cual nos lleva a aceptar la Hipótesis nula.

Tabla N° 19

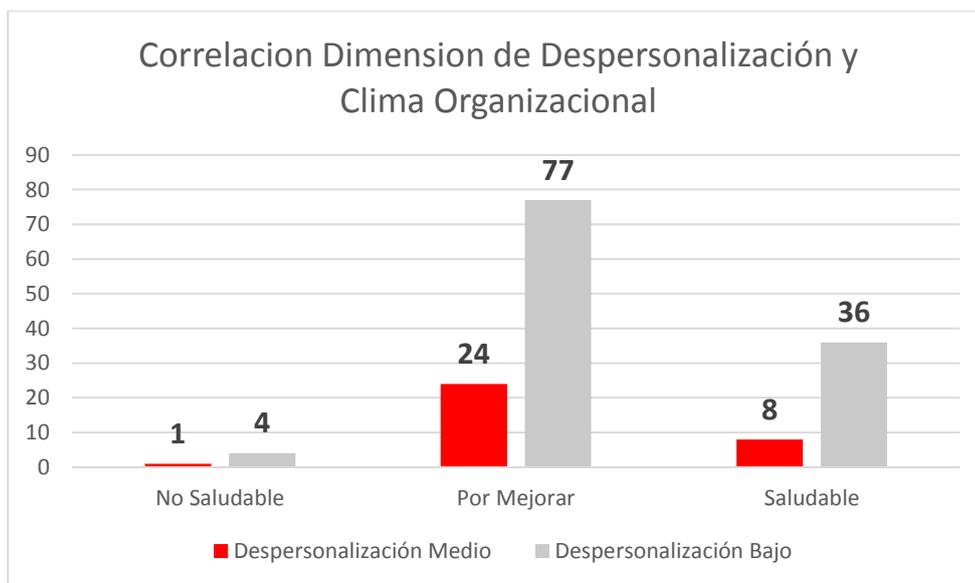
Correlación de la Dimensión Despersonalización * Clima Organizacional

		Clima Organizacional			Total
		No Saludable	Por Mejorar	Saludable	
Despersonalización	Bajo	4	77	36	117
	Medio	1	24	8	33
Total		5	101	44	150

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

Gráfico N° 8

Correlación de la Dimensión de Despersonalización y clima organizacional



En esta Tabla y gráfico de correlación de la Dimensión Despersonalización de Estrés y Clima Organizacional, coinciden mayormente en el nivel Bajo y Por mejorar (N= 77).

He₃: Existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

He₀: No existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja.

Tabla N°20

Correlación Rho de Spearman entre la Dimensión Realización Personal y Clima Organizacional.

Correlación Rho de Spearman		Clima Organizacional
Realización Personal	Coeficiente de correlación	-.019
	Sig. (bilateral)	.816
	N	150

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

En esta tabla realizamos la Prueba de hipótesis haciendo uso del estadístico Rho de Spearman para datos ordinales ($n > 150$) entre la Dimensión Realización Personal y Clima Organizacional, para una muestra de 150 trabajadores de salud de las Microredes de Salud de Jauja, a una $p=0.816$ mayor que 0.05, donde encontramos una Rho de .0.19 lo cual indica una muy baja correlación inversa. Lo cual nos lleva a aceptar la Hipótesis nula.

Tabla N°21

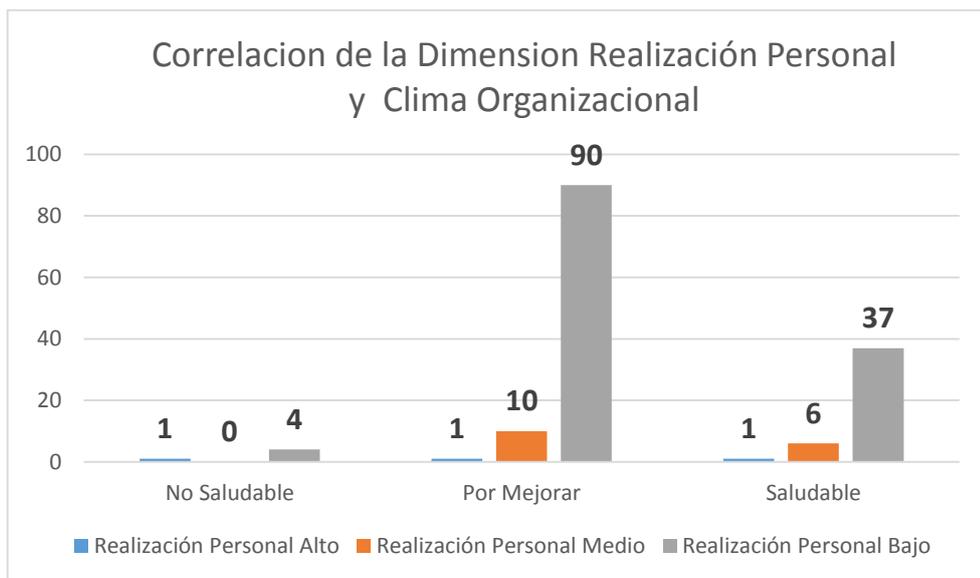
Correlación de la dimensión Realización Personal * Clima Organizacional

		Clima Organizacional			Total
		No Saludable	Por Mejorar	Saludable	
Realización Personal	Alto	1	1	1	3
	Medio	0	10	6	16
	Bajo	4	90	37	131
Total		5	101	44	150

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Burnout y el Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

Gráfico N°9

Correlación de la Dimensión realización y clima organizacional



En esta Tabla y gráfico de correlación de la Dimensión Realización personal de Estrés y Clima Organizacional, coinciden mayormente en el nivel Bajo y Clima Por mejorar (N= 90).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio basado en los hallazgos encontramos los siguientes resultados:

Referente a la hipótesis general mediante la correlación Rho de Spearman entre Estrés laboral y Clima Organizacional, para una muestra de 150 trabajadores de salud de las Microredes de Salud de Jauja, encontramos que el valor de significancia hallado fue $p=0.832$ mayor que el nivel alfa 0.05 donde el coeficiente de correlación fue Rho de -0.017 (Véase Tabla N° 14). Llevándonos a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. Indicando que no existe correlación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de Salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja. Mostrando que las variables son interdependientes entre sí, donde el estrés es independiente respecto al clima organizacional.

Un trabajo de investigación nacional, concluyó que alrededor del 70% presentan nivel medio de estrés laboral y que el clima organizacional se ubica en el nivel medio 64%, existiendo relación directa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de clima organizacional¹⁴. Así mismo una tesis nacional encontró que el 50%, señalaron un clima laboral negativo y el 90% mostró un nivel de estrés moderado, donde el clima laboral está relacionado con el nivel de estrés ocupacional del personal¹². Los presentes estudios difieren con nuestro estudio ya que en nuestro caso no encontramos correlación entre ambas variables.

Respecto al nivel de estrés laboral en los trabajadores de las Microredes de Jauja encontramos que el 54% presenta nivel de estrés laboral bajo (véase tabla N°9 y grafico N°1). Teniendo similitud con un trabajo internacional donde el nivel

de estrés es bajo y las situaciones estresantes reportadas como más frecuentes e intensas, fueron los eventos laborales¹¹. Difiriendo con la mayoría de estudios encontrados.

Respecto al nivel de clima organizacional encontramos 67.3% por mejorar, (véase tabla N°13 y grafico N°5), señalando que en los establecimientos de la Red de Salud Jauja no presentan un clima optimo, el cual se necesita trabajar en bien de la institución y población. Estos resultados tienen cierta similitud con la mayoría de estudios internacionales y nacionales.

Respecto a la hipótesis específica N°1. Existe relación entre la Dimensión Agotamiento Personal y Clima Organizacional, encontramos que el nivel de significancia hallado fue $p=0.742$ mayor que el nivel alfa 0.05 donde el coeficiente de correlación fue Rho de -0.027 (véase tabla17 y grafico N° 7). Llevándonos a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. Indicando que no existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja. Nuestros resultados difieren con los otros estudios presentados, señalando que es necesario profundizar el estudio de la metodología y otros factores que influyen en el estudio del estrés.

Respecto a la hipótesis específica N°2. Existe relación entre la Dimensión Despersonalización y Clima Organizacional, encontramos que el nivel de significancia hallado fue $p=0.619$ mayor que el nivel alfa 0.05 donde el coeficiente de correlación fue Rho de -0.041 (véase tabla 19 y grafico N° 8) Llevándonos a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. Indicando que no existe relación entre la dimensión despersonalización y clima

organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud. Nuestros resultados difieren con los otros estudios presentados.

Respecto a la hipótesis específica N°3. Existe relación entre la Dimensión Realización Personal y Clima Organizacional, encontramos que el nivel de significancia hallado fue $p=0.816$ mayor que el nivel alfa 0.05 donde el coeficiente de correlación fue Rho de -0.019 (véase tabla 21 y grafico N° 9). Llevándonos a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. Indicando que no existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja. Nuestros resultados difieren con los otros estudios presentados.

En estas tres dimensiones podemos inferir que podrían existir diferencias entre estas variables, lo que indicaría que estas son interdependientes entre sí. Lo cual nos lleva a aceptar la Hipótesis nula en los tres casos.

En un trabajo nacional, los resultados hallados fueron una fuerte correlación (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.872)¹⁵, Como se observa existe discrepancia entre los estudios referidos y nuestro estudio posiblemente porque en nuestro caso no encontramos una relación directa entre ambas variables. Indicando que estas variables son interdependientes entre sí, donde posiblemente el estrés es independiente respecto al clima laboral.

CONCLUSIONES

Referente a la objetivo general, se establece que no existe relación entre el estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja 2017. Según los estudios realizados en la presente investigación, se identifica que no existe estrés laboral, sin embargo, no coincide con las observaciones que se hicieron en el transcurso del desarrollo, evaluación y análisis de la presente investigación. Es probable que los resultados se hayan visto relativamente alterado por la presencia del fenómeno de la deseabilidad social, que se entiende como la respuesta en base a lo socialmente esperado o aceptado y la metodología utilizada, siendo necesario profundizar estudios sobre dichos temas.

Referente al objetivo específico N°1, se identificó que no existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la red de salud Jauja. Es decir, los trabajadores no presentan altos índices de fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades.

Referente al objetivo específico N°2, se identificó que no existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja. Es posible que no existan barreras entre los trabajadores y los usuarios, como la insensibilidad, cinismo y deshumanización. Sin embargo, podrían disminuir su desempeño laboral.

Referente al objetivo específico N°3, se identifica que no existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja. Es posible que los trabajadores se sientan frustrados por la forma en que realizan su trabajo y los resultados conseguidos, valoran su propio esfuerzo que realizan como negativo, posiblemente afectando la autoestima y nivel de desempeño y clima organizacional.

RECOMENDACIONES

Realizar otras investigaciones de mayor nivel, utilizando métodos y técnicas que puedan evitar la presencia del fenómeno de la deseabilidad social; como la observación indirecta.

Establecer un sistema de medición y monitoreo permanente del comportamiento del estrés laboral y clima organizacional en la institución de Salud.

Se recomienda programar cursos, charlas, orientados a mejorar los aspectos de motivación, participación, trabajo en equipo, mejora continua y comunicación interpersonal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. MINSA. Política Nacional de Calidad en Salud. : Documento Técnico, 01(727):13-36; 2009.
2. MINSA. Metodología para el Estudio de Clima organizacional. : Documento Técnico.02(468):4-26. ; 2011.
3. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [Internet]. Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: Decreto Supremo N° 002-2013-TR - Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Dado el 1°-05-2013; [Actualizado 12 Jul 2013; citado 22 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.educacionenred.com/Noticia/?portada=36241>
4. Organización mundial de la salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n°3. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf.
5. MINSA. Resolución Ministerial 527-2011-MINSA Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Lima 2011
6. Cusi .Tesis “Factores de riesgo que provocan estrés laboral en el personal de enfermería clínica Caja Petrolera de Salud”.Bolivia 2008.
7. Ordoñez M, et al. Informe de encuesta de clima organizacional; Red de salud Jauja: Hospital Domingo Olavegoya : Informe ,Jauja 2014.
8. Davila.Tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital Domingo Olavegoya”, Jauja 2015.

9. Garcia . Tesis "Estres laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstetrica", Hospital clinico regional Valdivia. -Chile, 2006.
10. Bello. Tesis "Modelo de Adaptación de Callista Roy en relación a la prevención del estrés laboral del personal de enfermería en el área de Emergencia del C.I.S. I Dr. Alí Romero Briceño de Barcelona", España 2008.
11. Armas M & G. Tesis "Clima organi zacional, estrés laboral y estrategias de afrontamiento en un grupo de empleados de una institución del sector salud",Venezuela 2011.Garavito . Tesis "Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora",Lima 2014.
12. Flores.Tesis "Relación entre clima laboral y el nivel de estrés ocupacional en el personal del establecimiento de salud de Pomata", Puno 2013.
- 13 Garavito . Tesis "Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora",Lima 2014.
14. Quispe. Tesis "Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue",Tacna 2014.
15. Pacheco.Tesis "Relacion entre la percepcion del clima laboral y el sindrome de burnout en enfermeras y tecnicas de enfermeria de una clinica de Lima metropolitana",Lima 2016.
16. Castro E & E. Tesis "Influencia del clima organizacional en la Satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud Libertad" Huancayo, 2014.
17. Caballero. Tesis "Síndrome de burnout en el personal de salud de la Microred Valle Yacus y Hatun Xauxa",Jauja 2015.

18. Huatuco .Tesis "Clima organizacional y la satisfacción laboral del odontólogo de la red de salud Jauja", 2015
19. Santivañez. Tesis "Burnout y salud en profesionales de enfermería de un Hospital nacional de Huancayo",2016.
20. Selye, H. Stress. Barcelona: científico médica. Publicación original.1950..
21. Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín & F. Ramos (Eds). Manual de Psicopatología. Vol. 2, 3-52. Madrid: McGraw-Hill.
22. Holmes, T. H. y Rahe, R.H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. Journal of Psychosomatic Research, 22, 324-331.
23. Weitz, J .Social and Psychological Factors in Stress. New York, holt, Rinehart & Winston, 1970.
24. Lazarus,R & Folkman,s. Manual for the ways of coping questionnaire. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.1986.Pag 43.
25. Marulanda Ruiz I. Estres laboral,enemigo silencioso de la salud y la satisfaccion con la vida. Primera edicion . Bogota; Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología; Octubre 2007.
- 26 Psicología On Line [Internet]. Valencia España: Vicente Mars Llopis; 1997 [2000; 20 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/estres-ansiedad/fases-del-estres.html>.
27. Maicon C, Enrique J. El Síndrome de Burnout. Analisis de Psicología. 2010; Vol. 26, N° 01,170.
28. Castillo S. El síndrome de burnout o síndrome de agotamiento emocional. In. P. 27 1ªEdicion 2009.

29. Maslach, c. Y Jackson, s. Burnout inventory manual. Palo alto. Consulting psychol press. California. 1986.
30. Fernández, A (1999). Concepto de Clima Organizacional, [en línea]. Disponible en: <http://cidipmar.fundacite.arg.gov.ve/Doc/Paradigma972/Art4.htm> [2003, 15 de Octubre].
31. Likert, R. El factor humano en la empresa, Bilbao: Ediciones Deusto, 1969, y en: www.accel-team.com/human_relations/index.html.
32. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V.02. Lima: Ministerio de Salud, 2011. Pág. 04.
33. Hernández R, et al. Metodología de la investigación. (5ta Edición) Colombia: McGraw Hill Interamericana; 2010.
34. Supo J. Seminarios de Investigación Científica Metodología de la Investigación para las Ciencias de la Salud. (2da Edición): Bioestadística EIRL-Perú pag.34-206; 2014.

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE LA MICROREDES DE LA RED DE SALUD JAUJA- 2017

Problema de Investigación			Marco teórico	Marco metodológico	
Problema	Objetivos	Hipótesis	Teoría	Variable	Metodología
<p>Problema General ¿Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja 2017?</p> <p>problema Específicos: ¿Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la red de salud Jauja? ¿Existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores de</p>	<p>Objetivo General Determinar si existe relación estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja 2017</p> <p>Objetivos Específicos Identificar si existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la red de salud Jauja Identificar si existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional</p>	<p>Hipótesis General. H1 : Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de salud de las Microredes de la red de salud Jauja.</p> <p>He1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la red de salud Jauja. He2: Existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la red de salud. He3: Existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la red de salud Jauja.</p>	<p>Antecedentes. Bases teóricas.</p> <p>Definición conceptual</p> <p>Estrés Laboral:</p> <p>El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo de los trabajadores cuando se le somete a fuertes demandas de trabajo o a presiones semanales de la gestión²⁴.</p> <p>Se caracteriza por su dinamismo, en el que las personas enfrentan a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de los cual el resultado le parece incierto e</p>	<p>Variables: V1: estrés laboral</p> <p>Dimensiones: -Agotamiento emocional (Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente) Despersonalización (Valora el reconocimiento de actitudes) Realización personal (Evalúa los</p>	<p>Tipo: Sustantiva Descriptiva</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: experimental transversal Descriptivo correlacional</p> <p>No</p> <p>Variable:</p>

<p>las Microredes de la red de salud Jauja? ¿Existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la red de salud Jauja?</p>	<p>en los trabajadores de las Microredes de la red de salud Jauja Identificar si existe relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la red de salud Jauja</p>		<p>importante²⁴. Clima Organizacional: son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.³²</p>	<p>sentimientos de autoeficacia) V2: clima organizacional Dimensiones: -Potencial humano (Sistema social interno de la organización) -Diseño Organizacional (Coordinación consiente de 4 denominadores) -Cultura Organizacional (concurso de personas comprometidas con los objetivos institucionales)</p>	<p>V1: Estrés laboral V2: Clima organizacional Población: Será 230 trabajadores que laboran el 2017 en las Microredes en la Red de salud Jauja. Muestra: Estará compuesta por 150 trabajadores de salud de las Microredes Valle Azul, Hatun Xauxa, Valle de Yanamarca Margen derecha y Margen Izquierda. Técnicas : • Encuesta Instrumentos: -Escala de Burnout de Maslach -Estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011</p>
---	--	--	---	---	--

ANEXO N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TIPO	ESCALA
V1: Estrés laboral	El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo de los trabajadores cuando se le somete a fuertes demandas de trabajo o a presiones semanales de la gestión ²⁰ .	Es la respuesta expresada por los profesionales en relación a los signos y síntomas derivados del estrés al que están sometidos en su quehacer profesional, se puede manifestar a través de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización. El cual será obtenido a través del Inventario de Maslach y valorado en bajo, medio y alto	1. Agotamiento emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente.	<ul style="list-style-type: none"> - Con el trabajo asistencial - Con el trabajo administrativo - Con la sobrecarga de trabajo 	1,2,3,6,8,13, 14,16,20	Politémico	Ordinal
			2. Despersonalización: Valora el reconocimiento de actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud de frialdad en el trabajo - Actitud de distanciamiento con los pacientes - Actitud de distanciamiento en el trabajo 	5,10,11,15, 22	Politémico	
			3. Realización personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia.	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimiento de autoeficacia - Sentimiento de compromiso con el trabajo - Sentimiento de cumplimiento en el trabajo. 	4,7,9,12,17, 18,21	Politémico	
V2:Clima organizacional	Según Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende	Mide el nivel de clima organizacional que percibe los profesionales de las Microrredes con	1. Potencial humano: Sistema social interno de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Innovación - Recompensa - Confort 	1,2,3,4,5,6, 7, 10,11, 25	Politémico	

	<p>directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional³¹.</p>	<p>sus dimensiones: Potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional que serán cuantificados como alto, medio y bajo.</p>	<p>2. Diseño Organizacional: Coordinación consiente de 4 denominadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura - Toma de decisiones - Comunicación organizacional - Remuneración 	<p>8,9,12,13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20</p>	<p>Politómico</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>3. Cultura Organizacional: concurso de personas comprometidas con los objetivos institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identidad - Conflicto y cooperación - Motivación 	<p>21,22,23,24, 26,27,28</p>	<p>Politómico</p>	

ANEXO N°3 CUESTIONARIOS PARA EVALUAR EL NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIOS PARA EVALUAR EL NIVEL DE ESTRÉS Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE LAS MICROREDES DE LA RED DE SALUD – JAUJA 2017

Nombre del encuestador: Claridad CERRON GRANADOS

Marisol POMA ROMERO

Micro Red: _____ Centro de Salud:

Fecha: ____/____/____

PRESENTACION:

Estimadas (os) colegas, es grato dirigirme a ustedes para hacerles llegar mi cordial saludo, en esta oportunidad estoy realizando una investigación cuyo objetivo es obtener información sobre el nivel de estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la red de salud Jauja.

Para lo cual solicito su colaboración a través de su respuesta sincera y veraz, el cual es de carácter anónimo y confidencial.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

ESCALA DE BURNOUT DE MASLACH

MASLACH BURNOUT INVENTORY

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted

Deberá responder marcando con un aspa, en función a la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas Veces Al Año	Una Vez Al Mes O Menos	Unas Pocas Veces Al Mes	Una Vez A La Semana	Pocas Veces A La Semana	Todos Los Días

ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
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 ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.							
5. Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los Pacientes / clientes.							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							

10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes / clientes.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada Con mis pacientes /clientes.							
18. Me siento estimulado después de trabajar Con mis pacientes /clientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles En mi profesión /tarea.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los pacientes / clientes Me culpan por alguno de sus problemas.							

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

EDCO-MINSA

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted

Deberá responder marcando con un aspa, en función a la siguiente escala:

1	2	3	4
NUNCA	AVECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE

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

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

ANEXO N° 4 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 22: Juicio de Expertos para la validez de la Escala de Burnout de Maslach.

PRUEBA BINOMIAL

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Calificación del Juez 1	Grupo 1	Bien	2	1.00	.50	.000
			2			
	Total		2	1.00		
Calificación del Juez 2	Grupo 1	Bien	2	1.00	.50	.000
			2			
	Total		2	1.00		
Calificación del Juez 3	Grupo 1	Bien	2	1.00	.50	.000
			2			
	Total		2	1.00		

Fuente: Datos obtenidos mediante el IBM SPSS Statistics 22

Tabla 23: Confiabilidad de la Escala de Burnout de Maslach.

ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.978	22

Fuente: Datos obtenidos mediante el IBM SPSS

Statistics 22.

Tabla 24: Juicio de Expertos para la validez del Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

PRUEBA BINOMIAL

		Categoría	Prop. N observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Calificación del Juez 1	Grupo 1	Bien	28	.97	.50
	Total		28	1.00	.000
Calificación del Juez 2	Grupo 1	Bien	28	1.00	.50
	Total		28	1.00	.000
Calificación del Juez 3	Grupo 1	Bien	28	1.00	.50
	Total		28	1.00	.000

Total 28 1.00

Fuente: Datos obtenidos mediante el IBM SPSS Statistics 22.

Tabla 25: Confiabilidad del Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD

	N de
Alfa de Cronbach	elementos
.970	28

Fuente: Datos obtenidos mediante el IBM SPSS

ANEXO N°5: SOLICITUD DE AUTORIZACION

Solicitud: Solicito autorización para aplicar encuesta sobre **Estrés Laboral y Clima Organizacional de los trabajadores de Salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja.**

SEÑOR DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD JAUJA

YO, **Claridad Cerrón Granados** identificado con DNI 43426994, **Marisol Poma Romero**, identificado con DNI 43831360, Bachiller en Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, ante usted con el debido respeto.

Fundamento:

Que estamos realizando un trabajo de investigación, referente a “**Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud Jauja**” 2017. Para ello es necesario aplicar encuestas al personal de salud que laboran en los centros de salud, cabeceras de microrredes siendo estas: Valle azul (C.S. Masma), Valle de Yanamarca (C.S. Acolla), Margen derecha (C.S. Sincos) y Margen Izquierda (C.S. Apata). Estas encuestas serán aplicadas en forma voluntaria y los resultados serán socializados en nuestra institución, aportando en la mejora de la gestión de los establecimientos.

Por ello:

Solicito a usted me autorice a realizar dichas encuestas en los establecimientos antes mencionados, ya que el presente estudio aportara en beneficio de la institución.

Jauja, 07 de Noviembre del 2017

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD JAUJA
Claridad Cerrón Granados
Claridad Cerrón Granados
REG. ENFERMERIA

DIRECCIÓN RED DE SALUD JAUJA	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
LEY N° 27444	
REG. DOC: 02372912	FOLIOS: 04
REG. EXP: 01622718	HORA: 16:40
FECHA: 10 7 NOV 2017	FECHA: 13
RECEPTOR:	AN
OBSERVACIONES:	

ANEXO N°6: MEMORÁNDUM DE AUTORIZACIÓN

MEMORÁNDUM MÚLTIPLE N° 0 0072-2017-GRJ/DIRESA/RSJA/UADI

A : **Jefe de Microrred Hatun Xauxa**
Jefe de Microrred Valle de Yanamarca
Jefe de Microrred Valle Azul
Jefe de Microrred Margen Derecha
Jefe de Microrred Margen Izquierda

ASUNTO : Autorización para Aplicación de Cuestionarios

FECHA : Jauja, 01 de Diciembre del 2017

Por el presente esta Dirección Ejecutiva Autoriza la Aplicación de Cuestionarios para evaluar el nivel de **Estrés y Clima Organizacional**, de los trabajadores de las Micro redes de la Red de Salud Jauja:

- **Bach. CERRON GRANADOS, Claridad Cleofé**
- **Bach. POMA ROMERO, Marisol**

Por consiguiente sírvanse brindar las facilidades correspondientes.

Atentamente,



Cc. Archivo.
FJAM/BMBG/jc.

N° Doc. 2411546
N° Exp. 1622718

ANEXO N°7: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

DR. FAVIO ALVA MALDONADO

DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD JAUJA

Los trabajadores de salud nombrados y contratados, que laboran el 2017 en los centros de salud referenciales de las Microrredes: Valle azul (C.S. Masma), Valle de Yanamarca (C.S. Acolla), Margen derecha (C.S. Sincos) y Margen Izquierda (C.S. Apata), han sido invitados a participar en una investigación cuyo objetivo es Determinar la relación **entre Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud Jauja.**

Para lograr dicho objetivo, las investigadoras tendrán una entrevista con los trabajadores de salud de los establecimientos mencionados y se aplicará 2 pruebas que ayudaran a tener información relevante con respecto a los temas de investigación. El tiempo aproximado para dicha aplicación del instrumento es de máximo 40 minutos.

La participación de los trabajadores de salud en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista y a la prueba serán codificadas para mantener el anonimato, y su nombre no aparecerá en ningún reporte parcial o final del estudio.

No existen riesgos aparentes para usted al participar en este estudio, y si no le agrada puede abandonarlo en cualquier momento sin que esto acarree perjuicio alguno. Tiene derecho de

hacer cualquier pregunta al respecto al investigador y también la posibilidad, si así lo desea, de conocer los resultados personales de los cuestionarios.

Con su participación, usted contribuirá a incrementar el conocimiento acerca del tema en estudio.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación cuyo propósito y demás condiciones indicadas líneas arriba me han sido debidamente explicados.

Nombre

Firma

Fecha

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en una investigación cuyo objetivo es Determinar la relación **entre Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microredes de la red de salud Jauja.**

Para lograr dicho objetivo, usted tendrá una entrevista con las investigadoras Claridad Cerrón Granados y Marisol Poma Romero y contestará dos cuestionarios las cuales son:

ESCALA DE BURNOUT DE MASLACH con 22 preguntas y el **CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EDCO-MINSA** con 28 preguntas sobre su manera de sentir, pensar y actuar, lo que tomará alrededor de 40 minutos (tiempo que estima dure la aplicación de instrumentos).

Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún propósito fuera de los de ésta investigación. Sus respuestas a la entrevista y al cuestionario serán codificadas para mantener el anonimato, y su nombre no aparecerá en ningún reporte parcial o final del estudio.

No existen riesgos aparentes para usted al participar en este estudio, y si no le agrada puede abandonarlo en cualquier momento sin que esto acarree perjuicio alguno. Tiene derecho de hacer cualquier pregunta al respecto al investigador y también la posibilidad, si así lo desea, de conocer los resultados personales de los cuestionarios.

Con su participación, usted contribuirá a incrementar el conocimiento acerca del tema en estudio.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación cuyo propósito y demás condiciones indicadas líneas arriba me han sido debidamente explicados.

Nombre

Firma

Fecha

ANEXO N°8: FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

└

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Ciudad Huancayo, noviembre del 2017

Estimado (a) señor (a): Lic. Cristal Salvatierra Calcina

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada “Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Bach. Claridad Cerrón Granados

Bach. Marisol Poma Romero

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: Cristel R. Salcedo Palina

Instituto donde Trabaja: Hospital Domingo Alvarado

Título de Pregrado: Psicóloga

Título de Postgrado: _____ Institución

Donde lo obtuvo: _____

Año: _____

Título de la Investigación: "Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017"

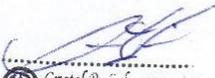
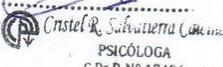
INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

Constancia

Juicio de experto

Yo, Cristel R. Salvatierra Palkin, con Documento Nacional de Identidad No. 42742448 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por las bachilleres Claridad Cerrón Granados, Marisol Poma Romero en la investigación: **“Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017”**



Cristel R. Salvatierra Palkin
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 17496

Huancayo, Noviembre 2017

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Cristel Salvaterra Calvina

Cargo: Psicóloga

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en seis criterios diferentes: Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

INSTRUMENTO: ESCALA DE BURNOUT DE MASLACH

N°	JUICIO ITEMS	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	Observaciones
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL: VALORA LA VIVENCIA DE ESTAR EXHAUSTO EMOCIONALMENTE.							
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 ir a trabajar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

6°	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	<input checked="" type="checkbox"/>								
8°	Me siento "quemado" por mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>								
13°	Me siento frustrado en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>								
14°	Creo que estoy trabajando demasiado	<input checked="" type="checkbox"/>								
16°	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	<input checked="" type="checkbox"/>								
20°	Me siento acabado	<input checked="" type="checkbox"/>								
	DESPERSONALIZACIÓN: VALORA EL RECONOCIMIENTO DE ACTITUDES.									
5°	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.	<input checked="" type="checkbox"/>								
10°	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea	<input checked="" type="checkbox"/>								
11°	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	<input checked="" type="checkbox"/>								
15°	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes / clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>								
22°	Siento que los pacientes / clientes	<input checked="" type="checkbox"/>								

	me culpan por alguno de sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	REALIZACIÓN PERSONAL: EVALÚA LOS SENTIMIENTOS DE AUTOEFICACIA.								
4°	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>							
7°	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>							
9°	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	<input checked="" type="checkbox"/>							
12°	Me siento muy activo.	<input checked="" type="checkbox"/>							
17°	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes /clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>							
18°	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes /clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>							
21°	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	<input checked="" type="checkbox"/>							

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

.....

.....

 FIRMADO POR:
 FIRMADO DEL EXPERTO

13°	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14°	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15°	Mi salario y beneficios son razonables.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16°	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17°	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18°	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19°	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20°	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	CULTURA ORGANIZACIONAL: CONCURSO DE PERSONAS COMPROMETIDAS CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES								
21°	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

22°	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23°	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24°	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26°	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27°	Estoy comprometido con mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28°	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

.....

.....


 Castel R. Subierrera C.
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. N° 17.496

FIRMA DEL EXPERTO

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Ciudad Huancayo, noviembre del 2017

Estimado (a) señor (a): Lic. Lorena Núñez Barzola

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada “Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud janja 2017”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Bach. Claridad Cerrón Granados

Bach. Marisol Poma Romero

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: LORENA DEL PILAR NÚÑEZ BARBOSA

Instituto donde Trabaja: HOSPITAL DOMINGO DIAZ 601P - JAJUA

Título de Pregrado: PSICÓLOGA

Título de Postgrado: _____ Institución

Donde lo obtuvo: _____

Año: _____

Título de la Investigación: "Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jajua 2017"

INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

Constancia

Juicio de experto

Yo, LORENA ORIPILAR NÚÑEZ BARZOLA, con Documento Nacional de Identidad No. 44527682, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por las bachilleres Claridad Cerrón Granados, Marisol Poma Romero en la investigación: "Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017"



L. N. Barzola
Lorena Nuñez Barzola
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 20741

Huancayo, Noviembre 2017

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: PS. LORENA DEL PILAR NUÑEZ BARRERA Cargo: PSICÓLOGA

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en seis criterios diferentes: Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

INSTRUMENTO: ESCALA DE BURNOUT DE MASLACH

Nº	JUICIO ITEMS	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	Observaciones
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL: VALORA LA VIVENCIA DE ESTAR EXHAUSTO EMOCIONALMENTE.							
1º	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NO
2º	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3º	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

6°	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8°	Me siento "quemado" por mi trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13°	Me siento frustrado en mi trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14°	Creo que estoy trabajando demasiado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16°	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20°	Me siento acabado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DESPERSONALIZACIÓN: VALORA EL RECONOCIMIENTO DE ACTITUDES.												
5°	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10°	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11°	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15°	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes / clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22°	Siento que los pacientes / clientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	me culpan por alguno de sus problemas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	REALIZACIÓN PERSONAL: EVALÚA LOS SENTIMIENTOS DE AUTOEFICACIA.								
4°	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7°	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9°	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12°	Me siento muy activo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17°	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes /clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18°	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes /clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21°	. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

.....

.....


 Lorena Muñoz Barzola
FIRMA DEL EXPERTO
 C.Ps.P. 20741

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: PS. LORENA DEL DILAR NÚÑEZ BARZOLA Cargo: PSICÓLOGA

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en seis criterios diferentes: Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL – EDCO (MINSA)

Nº	JUICIO	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	Observaciones
	ITEMS							
	POTENCIAL HUMANO: SISTEMA SOCIAL INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN.							
1º	La innovación es característica de nuestra organización.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No.
2º	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3º	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

4°	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5°	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6°	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7°	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10°	La limpieza de los ambientes es adecuada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11°	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25°	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DISEÑO ORGANIZACIONAL: COORDINACIÓN CONSENTE DE 4 DENOMINADORES.												
8°	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9°	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12°	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

22°	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23°	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24°	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26°	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27°	Estoy comprometido con mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28°	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

.....


 FIRMA DEL EXPERTO Barzola
 PSICOLOGA
 C.P.R. 700-71

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Ciudad Huancayo, noviembre del 2017

Estimado (a) señor (a): Lic. Jesús Cordero Ramos

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada “Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Bach. Claridad Cerrón Granados

Bach. Marisol Poma Romero
