



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad  
leoncio prado -2024

**Para optar el Título de**

Especialista en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría

**Presentado por:**

**Autor:** Chavez Ruiz, Jose Vidal


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-5414-9375>

**Asesor:** Mg. Rojas Trujillo, Juan Esteban

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-8886-8618>

**Lima – Perú**

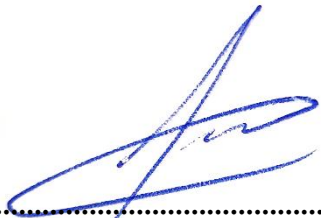
**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, JOSE VIDAL CHAVEZ RUIZ egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD LEONCIO PRADO -2024.” Asesorado por el docente: Rojas Trujillo Juan Esteban, DNI 42114088 ORCID 0009-0001-0756-5085 tiene un índice de similitud de Diecisiete 17 % con código OID: 14912:406962772 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.


Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

  
 .....  
 Chavez Ruiz Jose Vidal  
 DNI: 41218791.

  
 .....  
 Firma  
 Rojas Trujillo Juan Esteban  
 DNI: 42114088

Lima, 22 de noviembre de 2024.....

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>_____ SE EXCLUYE LA FRASEOLOGIA NORMAL</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---

# ÍNDICE

ÍNDICE .....	iii
1. EL PROBLEMA.....	6
1.1. Planteamiento del problema .....	6
1.2. Formulación del problema.....	10
1.2.1. Problema general.....	10
1.2.2. Problemas específicos .....	10
1.3. Objetivos de la investigación .....	11
1.3.1. Objetivo general .....	11
1.3.2. Objetivos específicos .....	11
1.4. Justificación de la investigación.....	12
1.4.1. Teórica.....	12
1.4.2. Metodológica.....	13
1.4.3. Práctica .....	13
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	13
1.5.1. Temporal .....	13
1.5.2. Espacial .....	13
1.5.3. Población o unidad de análisis .....	14
2. MARCO TEÓRICO .....	15

2.1.	Antecedentes .....	15
2.1.1.	Antecedentes nacionales .....	17
2.1.2.	Antecedentes internacionales .....	15
2.2.	Bases teóricas .....	20
2.2.1.	Clima organizacional .....	20
2.2.2.	Dimensión e indicadores .....	21
2.2.3.	Estrés laboral .....	33
2.2.4.	Dimensiones e indicadores.....	34
2.3.	Formulación de hipótesis.....	43
2.3.1.	Hipótesis general.....	43
2.3.2.	Hipótesis específicas .....	43
3.	METODOLOGÍA .....	44
3.1.	Método de la investigación.....	44
3.2.	Enfoque de la investigación .....	44
3.3.	Tipo de investigación .....	44
3.4.	Diseño de investigación.....	45
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	45
3.5.1.	Población.....	45
3.5.2.	Muestra.....	46

3.5.3.	Muestreo.....	47
3.6.	Variables y operacionalización .....	47
3.6.1.	Matriz de operacionalización de variables .....	48
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
3.7.1.	Técnica .....	49
3.7.2.	Descripción de instrumento .....	49
3.7.3.	Validación .....	51
3.7.4.	Confiabilidad.....	51
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	52
3.9.	Aspectos éticos .....	53
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	54
4.1.	Cronograma de actividades .....	54
4.2.	Presupuesto.....	55
5.	REFERENCIAS.....	56
	ANEXO.....	66
	Anexo 1: Matriz de consistencia .....	67
	Anexo 2: instrumentos.....	68

# **1. EL PROBLEMA**

## **1.1.Planteamiento del problema**

En la actualidad, el impacto negativo del estrés laboral en las personas es evidente, repercutiendo en diversos aspectos de sus vidas, como consecuencias físicas, psicológicas, y emocionales, así como en las relaciones laborales con colegas. La relevancia del estrés está en constante aumento en las organizaciones, ya que esta problemática incide en la calidad de vida en el trabajo, generando trastornos físicos y psicológicos entre los colaboradores. Estas consecuencias pueden tener un efecto adverso en el clima organizacional, la productividad y la motivación del personal (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) piden acciones concretas para abordar los problemas de salud mental en el entorno laboral. Se estima que cada año se pierden 12 mil millones de días laborales debido a la depresión y la ansiedad, lo que le cuesta a la economía mundial casi 1 billón de dólares. Desde ese entonces las acciones se tienen como objetivo abordar esta cuestión: las Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo y una nota conjunta OMS/OIT. En ese mismo informe se encontró que de los mil millones de personas que vivían con un trastorno mental en 2019, el 15% de los adultos en edad de trabajar tenían un trastorno mental, el trabajo se amplía a cuestiones sociales más amplias que impactan negativamente la salud mental, como la discriminación y la desigualdad, el acoso y el abuso psicológico (también conocido como “mobbing”) es una de las principales denuncias de acoso laboral y tiene un impacto negativo en la salud mental, sin embargo, hablar o revelar la salud mental sigue siendo un tabú en los entornos laborales de todo el mundo (2).

Por otro lado, el estrés que viven a diario los empleados ha aumentado en 2020 debido a la pandemia de coronavirus debido a "cierres de fronteras globales, cierres de lugares de trabajo y pérdidas de empleos". En concreto, el 43% de los encuestados afirmó haber experimentado estrés extremo durante el día anterior, frente al 38% en 2019. Si bien el año pasado el estrés en todo el mundo se mantuvo en niveles récord, no todas las regiones del mundo experimentaron los mismos niveles, los trabajadores de EE. UU., Canadá y el este de Asia informaron los niveles más altos de estrés diario del mundo (52%), mientras que los de América Latina y el Caribe (41%) y Europa (39%), el estrés informado fue menor. A nivel mundial, el estrés fue mayor entre los trabajadores más jóvenes y aquellos que trabajan exclusivamente en ubicaciones remotas o híbridas (3).

En ese contexto es importante que las instituciones públicas tomen atención sobre el estado de la salud de las personas ya que se requiere que debe haber un buen clima laboral que de esa manera ayuda a mejorar su salud mental, es así que en un estudio realizado se pudo ver que en un 27% el clima laboral influye de forma positiva en el constructo de los trabajadores, y el 57% ayuda a que su salud sea mejor si hay un buen clima laboral, también se aprecia que en 1.4% no se atiende de manera oportuna con respecto al aspecto psicológica de los trabajadores (4).

Si bien es cierto en cualquier parte del mundo el estrés es una enfermedad psicológica y de acuerdo que pasa los tiempo se ha llegado a tener mayor relevancia en los centros laborales, la cual esto en un estudio que se ha desarrollado a los enfermeros se ha detectado que al menos el 30% sufren de estrés, y dentro de ello también influye las responsabilidades

que tienen en sus centros de trabajo cuanto más sea el cargo que tiene el compromiso es mayor y se tiene mayor estrés las responsabilidades que tiene que cumplir (5).

En ese mismo contexto los trabajadores en una organización tienen un rol de desempeño la cual es muy fundamental, ya que dichos trabajadores están para poder atender a las necesidades que presentan los usuarios, pero muchas veces algunos de los trabajadores por la alta demanda de las consultas que realizan las personas suelen sufrir el estrés, así que de acuerdo a un estudio realizado a profesionales de la salud se ha podido corroborar que el 61.3% presentaron un nivel de estrés bajo pero el 80.6% presentaron el nivel de estrés laboral muy alto a lo que conlleva esto a tener problemas de la salud mental por la que esto haría a que su rendimiento sea deficiente (6).

De acuerdo a lo que va pasando los años el estrés laboral se ha tenido mayor consideración en todos los ambientes laborales ya que es uno de los temas importantes en la que se debe tratar, ya que muchas veces a causa del estrés se ve influenciado en el desempeño laboral, por ello las instituciones públicas y privadas deben de prever por el cuidado adecuado de la salud mental de los trabajadores, es así que se ha realizado el estudio a un grupo de trabajadores de una obra pública y en los resultados se aprecia que el 68% presentaron el nivel de estrés, solo el 6% mantenía el nivel de estrés medio, dentro de los factores se pudo evidenciar que las responsabilidades que tiene con su familia hace a que se sientan más estresados (7).

En este sentido en el Perú, de acuerdo a un artículo publicado en el peruano, se señalaron que, 7 de cada 10 trabajadores han experimentado burnout durante el último año. donde por la carga de trabajo que se ha tenido se han producido estrés en los colaboradores

lo que a causa de ello indicaron que el 23% sentirse deprimido, y causa de ello el 30% cometieron más errores y el 25% consideró dejar la empresa (8)

Es así que en cualquiera organización el clima organizacional es uno de los elementos fundamentales en la que se debe tener en cuenta y de acuerdo a ello los colaboradores se pueden sentir satisfechos, pero muchas veces las organizaciones dejan de lado de lo importante que es de que debe haber un adecuado clima laboral entre todos de la organización, ya de esto influye en la productividad que se genera y como también la demostración de los colaborados, es así que el estudio realizado sobre el clima laboral en una empresa se ha podido constatar que se tiene el 62.5% de clima laboral siendo esto en el nivel moderado y 60% de que se sienten satisfechos ante una adecuada clima laboral (9).

En ese contexto, es primordial que las instituciones públicas cuenten con un clima organizacional propicio, como las instalaciones adecuadas, la estructura, los personales en conjunto de la organizacionales para que de esa manera los trabajadores tengan un adecuado desempeño ya que el las instituciones públicas se trabaja de acuerdo a los objetivos institucionales por la que se dice que el clima organizacional influye en un 67% en el desempeño laboral, dentro de ello tiene que ver el ambiente laboral que se tiene ya que esto influye un 37.6% y el ambiente personal en 41.8% siendo estos factores primordiales para el desempeño laboral en las instituciones públicas (10).

En ese contexto el estrés laboral genera la disminución del desempeño laboral, la productividad o la atención que brinda es deficiente la cual esto genera una incomodidad a los usuarios por la que de esa manera manifestaron que el 46.5% siente que la atención que se le brindan en la municipalidad no es la correcta, entonces de acuerdo al estudio realizado

se ha podido determinar que el 75% tienen estrés laboral, mientras que el 24% presenta un nivel alto de estrés, a consecuencia de ello el desempeño laboral de los colaboradores es del 55% por la que se encuentra en un nivel medio, y el 45% representado en el nivel alto, es decir que a causa del estrés que se tiene hace a que su rendimiento en sus labores disminuyan (11).

En el presente estudio de investigación, se busca encontrar la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral. La intención es aportar conocimientos que puedan servir de base para implementar medidas destinadas a mejorar el entorno organizacional en la Municipalidad de Leoncio Prado viendo también la satisfacción de los usuarios en que se debe tener en cuenta.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión ambiente físico y cultural con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión reconocimiento con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión innovación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?

### **1.3.Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la relación entre el clima organizacional con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión ambiente físico y cultural con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.
- Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.
- Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión reconocimiento con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.

- Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión innovación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

El estudio ayudará a próximas investigaciones proporcionándoles una base de datos que les servirá como punto inicial, se asume que el clima organizacional se manifiesta a través de las percepciones que las personas construyen respecto a las interacciones que tienen en un entorno laboral. De esta manera, se busca verificar la relación entre el estrés derivado de estas interacciones y la percepción que se tiene sobre la calidad de las mismas. Es relevante destacar que el entorno puede convertirse en una fuente de estrés, dependiendo de la evaluación que cada individuo haga de sus percepciones.

Se trabajará las funciones de enfermería con la teoría de Virginia Henderson, es decir, cuidar a personas sanas o enfermas en la realización de actividades beneficiosas para su salud, recuperación o para evitar el sufrimiento, actividades que realizarían si tuvieran la fuerza, la voluntad y los conocimientos necesarios, el cual tiene como objetivo que la humanidad sea independiente lo antes posible, así mismo con la teoría de Dorothea Orem, que es una teoría de suplencia o ayuda, ya que, el hombre es un organismo biológico y psicológico, en interacción con el medio al que se somete, tiene la capacidad de crear, comunicar y realizar actividades útiles para ti y los demás. La salud es un estado de integridad estructural y funcional logrado a través de acciones

universales llamadas autocuidado, tendiendo como objetivo ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener por sí mismo acciones de autocuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y/o afrontar las consecuencias de dicha enfermedad.

#### **1.4.2. Metodológica**

La investigación va a posibilitar la aplicación de metodologías respaldadas por instrumentos validados y confiables, empleando la evaluación para conocer la relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral.

#### **1.4.3. Práctica**

El estudio tiene relevancia práctica, si se comprueban las hipótesis se diseñarán estrategias orientadas a disminuir el estrés laboral mediante el fortalecimiento de las interacciones dentro de la organización, ya que estas determinan el clima organizacional. Es crucial señalar que el clima organizacional desempeña un papel fundamental en el logro de los objetivos organizativos, al reducir los riesgos psicosociales, como el estrés, y al mismo tiempo, aumentar los niveles de productividad de la institución.

### **1.5. Delimitaciones de la investigación**

#### **1.5.1. Temporal**

La presente investigación se desarrollará entre los meses de enero a agosto del 2024 de acuerdo al cronograma de actividades.

#### **1.5.2. Espacial**

La presente investigación se llevará a cabo en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

La población estará conformada por todos los trabajadores de la municipalidad de Leoncio Prado.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Tandalla (12), en el 2021**, en Ecuador, este estudio tuvo por objetivo, *“Identificar los niveles de estrés presentes en el personal, las características propias del clima laboral y determinar la relación existente entre estas dos variables en una corporación médica de la ciudad de Quito-Ecuador en el año 2021”*. Respecto a la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental, de carácter transversal y con alcance correlacional. Se emplearon dos herramientas validadas y una ficha sociodemográfica para recopilar la información requerida de la muestra, la cual está compuesta por un total de 66 trabajadores. En los resultados respecto a el estrés laboral el promedio general obtenido en la investigación es de 77,6 puntos, indicado un nivel bajo de estrés entre el personal. Según los resultados obtenidos, podemos concluir que más del 50% de los encuestados perciben el ambiente laboral en la organización como positivo. Sin embargo, un porcentaje considerable de participantes considera que el entorno laboral en la corporación médica es moderadamente favorable e incluso algunos lo describen como desfavorable.

**Onofre (13), en el 2021**, en Ecuador, este estudio tuvo por objetivo, *“Determinar la influencia del estrés en el desempeño del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas Nro. 1, en el año 2019”*. La metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo no experimental, de corte transversal y correlacional. Se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral que ha sido

desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. También se usó el Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público, que fue aplicado anteriormente, se aplicó a la totalidad de la población que son 40 trabajadores. Los resultados demostraron que, no existe una relación entre estrés laboral y desempeño laboral dentro de la Dirección de Talento Humano del HE-1. En conclusión, en su mayor parte, el nivel de estrés en la Dirección de Talento Humano es bajo, representando el 47% lo que esto indica que el personal ejecuta sus tareas con eficacia y maneja el estrés de manera que no impacta negativamente en su desempeño laboral.

**Espín (14), en el 2020**, en Ecuador, este estudio tuvo por objetivo, *“Analizar la influencia del clima organizacional en el Estrés Laboral del GAD Municipal Santiago de Pillaro”*. La metodología es cuantitativa de diseño transversal, los instrumentos de evaluación fueron el Test Clima Organizacional (Ecos-S y la Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale, los cuales fueron aplicados a un total de 69 trabajadores que laboran en la institución. Mediante la aplicación de los instrumentos se pudo determinar con el método de Correlación de Spearman que la hipótesis es positiva, comprobando así la influencia de la variable independiente. En conclusión, la elaboración del Manual de Estrategias destinado a abordar la problemática identificada se considera esencial y prioritaria dentro de la institución, basándonos en los argumentos expuestos en la presente investigación.

**Barba (15), en el 2020**, en Ecuador, este estudio tuvo por objetivo, *“Determinar el estrés laboral a los que están expuestos los colaboradores de la Corporación Impactex*

*del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, durante el periodo abril – septiembre 2020*”. Respecto a la metodología se trató de un estudio cuali-cuantitativa con un nivel de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional. El instrumento utilizado fue la evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo del Ecuador, que consta de 58 preguntas, con 8 dimensiones y con 8 sub dimensiones, el cual fue aplicado a una población conformada por 93 personas. En los resultados respecto a la dimensión 1 carga y ritmo de trabajo se obtuvo que el 60% es de riesgo alto, 40% es de riesgo medio y no existe porcentaje de riesgo bajo. En conclusión, hay una carga laboral excesiva para los empleados, ya que no cuentan con el tiempo necesario para realizar sus tareas, y además se les solicita trabajar durante los fines de semana o días festivos. Este tiempo que podría destinarse para estar con la familia y los hijos se está empleando en cuestiones laborales, ya que algunas personas están desempeñando funciones que no son propias de su puesto de trabajo.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Hurtado (16), en el 2023**, en Lima, este estudio tuvo por objetivo *“Determinar la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Inambari – 2023”*. La metodología fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental y transversal. Respecto a la muestra fueron 95 trabajadores, que pertenecen al área administrativa de la Municipalidad, para lo cual se utilizaron los siguientes instrumentos: Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Estrés Laboral OIT-OMS. En los resultados se obtuvo que, si existe una relación significativa e inversa

entre las variables, pero con tamaño del efecto mínimo ( $\rho = -.383$ ). En conclusión, en el presente análisis, se determinó que las opiniones negativas acerca de los elementos asociados al entorno laboral están vinculadas con las respuestas no adaptativas que el empleado exhibe, atribuibles a la carencia de recursos para hacer frente a las exigencias de dicho ambiente.

**Pretto (17), en el 2023**, en Arequipa, este estudio tuvo por objetivo, *“Establecer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao”*. La metodología, fue un estudio descriptivo relacional de corte transversal, se utilizó el cuestionario como instrumento, utilizando la Cédula de Preguntas de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la cédula de Preguntas sobre Clima Organizacional EDCO-MINSA, los instrumentos fueron aplicados a 92 trabajadores. En los resultados se pudo observar que, dentro de la población analizada, un 81.7% experimenta un nivel intermedio de estrés en relación con la estructura organizacional, mientras que el 9.7% reporta un bajo nivel de estrés en este aspecto y el 8.6% indica sentirse estresado por la estructura organizacional. En consecuencia, se puede inferir que más del 75% de la población en estudio presenta un nivel intermedio de estrés en lo que respecta a la estructura organizacional. En conclusión, el grado de estrés laboral dentro de la población examinada se situó en un nivel intermedio. En lo que respecta a las dimensiones, como el clima laboral, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder y la falta de cohesión, todos presentaron niveles intermedios.

**Vásquez (18), en el 2023**, en Lima, este estudio tuvo por objetivo, “*Determinar la asociación entre estrés laboral con el clima laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca*”. La metodología fue de tipo correlacional, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal. Se utilizó como técnica la encuesta, para la variable estrés laboral la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, y para la variable clima laboral se utilizó la Escala de Clima Laboral CI-SPC – Sonia Palma Carrillo (2004). La muestra estuvo constituida por 58 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. En los resultados se obtuvo que el 57% de los trabajadores presento un nivel intermedio respecto al estrés laboral, y solo el 36% percibe un clima laboral desfavorable. En conclusión, se determinó que un aumento en el nivel de estrés laboral está vinculado a un clima laboral poco favorable, lo cual podría tener efectos adversos en el crecimiento personal, el rendimiento laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores. Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar el estrés laboral mediante la implementación de medidas preventivas y la mejora del ambiente de trabajo.

**Oyola (19), en el 2022**, en Lima, este estudio tuvo por objetivo “*Determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital de Lima Metropolitana, 2022*”. La metodología fue de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 162 enfermeros, para lo cual se aplicó dos cuestionarios como instrumento de investigación. En los resultados se obtuvo que existe una significancia inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) mediante el coeficiente Rho de Spearman, por lo cual se logró concluir que si existe una relación

inversa y que es negativa entre ambas variables que son el clima organizacional y los niveles de estrés laboral.

## **2.2.Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

El clima organizacional es uno de los factores que deben tenerse en cuenta en el proceso de gestión, cambio e innovación organizacional. Gracias a su impacto directo cobra importancia tanto en términos de proceso como de resultados, y esto incide directamente en la calidad del propio sistema y en su desarrollo de la organización, ya que un buen clima organizacional puede mejorar la productividad, reducir la rotación de personal y aumentar la satisfacción laboral, mientras que un clima negativo puede tener efectos contrarios. Evaluar y mejorar el clima organizacional es crucial para el desarrollo y el éxito sostenido de cualquier organización (20).

Para ser más competitivas, las organizaciones se han centrado en el clima organizacional, por lo que las estrategias organizacionales se deben elaborar teniendo en cuenta su importancia para su desempeño y eficacia. Asimismo, evalúan continuamente la estructura organizacional y el comportamiento de los empleados para tener un verdadero diagnóstico de las necesidades de la organización y poder tomar decisiones acertadas para el bienestar de la organización. Por ello el clima organizacional es fundamental no solo para el bienestar de los empleados, sino también para el rendimiento global de la empresa. Invertir en un buen clima laboral es invertir en el éxito a largo plazo de la organización (21).

El clima organizacional es considerado como el ambiente percibido por los empleados en relación con la dirección, políticas y prácticas de la empresa. Este concepto aborda la influencia que tienen las políticas de recursos humanos, la toma de decisiones, y la estructura organizativa en la percepción colectiva de los trabajadores. Un clima organizacional positivo puede fomentar la colaboración, la creatividad y la retención del talento, mientras que un clima negativo puede dar lugar a tensiones, desconfianza y disminución de la productividad (22).

### **2.2.2. Dimensión e indicadores**

#### **➤ Dimensión: Ambiente físico y cultural:**

El ambiente físico se refiere a las condiciones tangibles y materiales en las que se llevan a cabo las actividades laborales donde en ello incluye factores como la disposición de las oficinas, la iluminación, la temperatura, la comodidad de los espacios de trabajo, entre otros. Un ambiente físico positivo puede contribuir al bienestar de los empleados y a su satisfacción laboral (23).

El ambiente cultural en el contexto del clima organizacional se refiere a los valores, normas, creencias y comportamientos compartidos dentro de la organización. Ya que se relaciona con la forma en que se fomenta la colaboración, se promueve el liderazgo, se valora la diversidad y se manejan las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Un ambiente cultural sólido puede influir en la cohesión del equipo, la motivación y la retención de talento (24).

La cual estas tienen los siguientes indicadores.

- **Infraestructura:** Se refiere a los elementos físicos, tecnológicos y humanos necesarios para el funcionamiento y la operación eficiente de la entidad. La infraestructura dentro de una entidad abarca una amplia gama de componentes que respaldan las actividades y los procesos internos. La infraestructura está compuesta por: Instalaciones físicas, tecnologías de la información, comunicaciones, equipos y maquinaria, recursos humanos, procesos y procedimientos, seguridad, suministro de energía, entre otros (23).
- **Medios:** Se refieren a recursos o herramientas utilizados para realizar o facilitar una tarea específica. Estos podrían ser:
  - Instrumentos o herramientas: Objetos físicos utilizados para realizar actividades o alcanzar objetivos.
  - Materiales: Sustancias o elementos que se utilizan para construir o fabricar productos.
  - Infraestructuras: Estructuras y sistemas que facilitan la realización de actividades (25).
- **Condición de seguridad:** Aunque en el campo de la seguridad ocupacional existen muchos métodos para evaluar accidentes, enfermedades, lesiones personales y daños a la propiedad en el lugar de trabajo, uno de ellos es el proceso de inspección de seguridad y salud ocupacional, definitivamente es de gran utilidad para el desarrollo

adecuado de las actividades laborales, la atención a las condiciones y la seguridad en el trabajo no solo es una obligación legal y ética, sino que también es una estrategia inteligente para mejorar la eficiencia, la satisfacción de los empleados y la reputación de la empresa. Invertir en estos aspectos es invertir en el futuro sostenible y exitoso de la organización (26).

- **Condición de renovación:** Son las practicas o elementos que contribuyen a renovar o revitalizar el ambiente laboral, como, por ejemplo:
  - **Innovación y cambio:** Es la capacidad de la organización para fomentar la innovación y gestionar el cambio. Esto implica la adopción de nuevas ideas, procesos y tecnologías que pueden mejorar la eficiencia y la productividad.
  - **Desarrollo profesional:** Son las condiciones de renovación. Proporcionar a los empleados la posibilidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos puede revitalizar el ambiente laboral y mantener a los empleados comprometidos.
  - **Cultura de aprendizaje:** Una cultura organizacional que promueva el aprendizaje continuo y la mejora constante podría considerarse una condición de renovación. Esto implica fomentar la curiosidad, la experimentación y el aprendizaje de los errores.

- **Feedback y Evaluación:** La retroalimentación efectiva y los procesos de evaluación transparentes pueden contribuir a la mejora continua. Los empleados necesitan saber que sus contribuciones son valoradas y que hay oportunidades para ajustar y mejorar en función de la retroalimentación recibida.
- **Ambiente de Trabajo Positivo:** Mantener un ambiente de trabajo positivo y saludable puede contribuir a una sensación de renovación. La promoción de relaciones interpersonales saludables, la gestión del estrés y el apoyo emocional pueden ser parte de estas condiciones.
- **Flexibilidad y Adaptabilidad:** La capacidad de la organización para adaptarse a cambios en el entorno laboral y ofrecer flexibilidad en términos de horarios de trabajo, lugar de trabajo, etc., puede ser vista como una condición que permite la renovación en la forma en que se abordan las tareas y desafíos (22).

➤ **Dimensión: Comunicación**

La comunicación es un proceso fundamental que implica la transmisión y recepción de información entre los diversos miembros y niveles jerárquicos. En primer lugar, la comunicación organizacional puede entenderse como un sistema de intercambio de mensajes que fluyen tanto de manera vertical como horizontal. Este flujo incluye la transmisión de metas, políticas, procedimientos y otra información relevante para el logro de los

objetivos de la organización. La efectividad de esta comunicación influye directamente en la cohesión interna y la alineación de los esfuerzos individuales con los objetivos comunes (27).

La comunicación abarca la dimensión interpersonal, donde los líderes y los empleados interactúan de manera directa. En este sentido, la calidad de la comunicación interpersonal impacta en la motivación, la moral y el compromiso de los empleados. La retroalimentación efectiva, la escucha activa y la empatía son componentes esenciales para establecer relaciones de trabajo saludables y fortalecer la colaboración dentro de una entidad (28).

La comunicación involucra el manejo de crisis y la gestión de la imagen corporativa. La habilidad para comunicar de manera transparente y efectiva durante situaciones difíciles o cambios significativos es crucial para mantener la confianza de los empleados y de otras partes interesadas. La comunicación en este contexto no solo se trata de transmitir información, sino de construir y mantener la reputación de la organización a lo largo del tiempo. La comunicación dentro de una entidad se comprende como un sistema integral que abarca desde la transmisión de información operativa hasta la construcción de relaciones interpersonales y la gestión estratégica de la imagen corporativa. La calidad y eficacia de la comunicación desempeñan un papel crucial en la cultura, el rendimiento y la percepción externa de la entidad (29).

La dimensión de comunicación se caracteriza por los siguientes indicadores.

- **Información:** La información se refiere a datos procesados y contextualizados que tienen relevancia y significado para la toma de decisiones y la operación eficiente. La información en una organización se caracteriza por la transformación de datos en conocimiento significativo. Mientras que los datos son hechos aislados y sin procesar, la información implica la interpretación y contextualización de esos datos para que tengan sentido en un contexto específico (30).
- **Entendimiento:** El entendimiento se refiere a la capacidad de los miembros de una entidad para comprender y compartir significados de manera efectiva. Este concepto implica no solo la transmisión de información, sino también la interpretación correcta y la asimilación de los mensajes por parte de los receptores. El entendimiento exitoso contribuye a una comunicación clara, evita malentendidos y promueve la alineación en los objetivos y valores de la entidad (28).
- **Compromiso:** El compromiso se refiere a la conexión emocional, la dedicación y la participación activa de los miembros de la organización en los procesos comunicativos y en el logro de los objetivos comunes. Un alto nivel de compromiso implica que los individuos se sienten conectados con la misión y los valores de la organización, están motivados para contribuir a su éxito y participan de manera proactiva en las actividades comunicativas. El compromiso está estrechamente vinculado a la identificación de los empleados con la misión y los

valores de la organización. Cuando los miembros se sienten alineados con los principios fundamentales de la empresa, están más propensos a comprometerse activamente en las iniciativas y a esforzarse por alcanzar los objetivos compartidos (31).

- **Claridad:** La claridad se refiere a la transmisión de mensajes de manera precisa, comprensible y sin ambigüedades. Una comunicación clara asegura que la información sea entendida correctamente por los receptores, evitando malentendidos y facilitando la toma de decisiones y la acción efectiva. Para que exista una comunicación clara debe existir un lenguaje accesible, objetivos y expectativas explícitos, una estructura organizada, un mensaje focalizado, transparencia y honestidad (30).
- **Relación:** En el contexto de la comunicación organizacional, la "relación" se refiere a la conexión, interacción y vinculación entre los diferentes miembros de la organización, así como entre los diversos niveles jerárquicos. La calidad de las relaciones en una organización juega un papel crucial en la eficacia de la comunicación y en la creación de un ambiente de trabajo saludable. Algunos aspectos clave son: La interacción y conexión interpersonal, la confianza y el respeto, cohesión y colaboración, manejo de conflictos, liderazgo y relaciones de poder y una cultura organizacional (31).

➤ **Dimensión: Reconocimiento**

El reconocimiento se entiende como la expresión formal o informal de agradecimiento y valoración hacia los empleados por parte de la organización. Este acto implica destacar los logros, contribuciones, esfuerzos y comportamientos positivos de los miembros del equipo. El reconocimiento puede manifestarse a través de diversos medios, como elogios verbales, premios, certificados, menciones en reuniones, correos electrónicos de reconocimiento o eventos especiales diseñados para celebrar los éxitos y contribuciones individuales o de grupo. Fomentar una cultura organizacional que promueva el reconocimiento no solo mejora la moral y la motivación de los empleados, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y la cohesión dentro de la entidad (32).

El reconocimiento es una de las prácticas que configuran la identidad, la subjetividad y la socialidad, por ello el reconocimiento en el trabajo es esencial para crear un entorno laboral donde los empleados se sientan valorados, motivados y comprometidos. Implementar prácticas de reconocimiento efectivas no solo mejora la satisfacción y la retención de empleados, sino que también impulsa la productividad y fortalece la cultura organizacional. Es decir que se debe reconocer y valorar las contribuciones de los empleados es una inversión estratégica en el éxito a largo plazo de la empresa (33).

El reconocimiento implica mostrar aprecio por los logros y contribuciones de los empleados. Puede estar relacionado con el

cumplimiento de metas, la ejecución exitosa de proyectos, la innovación, el liderazgo, o cualquier otra contribución positiva al desempeño organizacional. Puede adoptar diversas formas, desde un simple agradecimiento verbal hasta reconocimientos más formales, como premios, certificados, menciones en reuniones, correos electrónicos de reconocimiento o eventos especiales dedicados para celebrar los logros del equipo (34).

Un ambiente que fomente el reconocimiento contribuye a construir una cultura organizacional basada en la apreciación mutua. Cuando el reconocimiento se convierte en una práctica común, se fortalece la cohesión del equipo y se promueve un sentido de pertenencia. Reconocer a los empleados de manera personalizada, teniendo en cuenta sus habilidades y contribuciones individuales, puede tener un impacto más significativo. Este enfoque personalizado muestra a los empleados que su trabajo es comprendido y valorado a nivel individual. Es importante que el reconocimiento se extienda a todos los niveles jerárquicos de la organización. Apreciar y reconocer el trabajo tanto de los empleados de nivel ejecutivo como de los que ocupan posiciones más bajas contribuye a una cultura más inclusiva (35).

➤ **Dimensión: innovación**

La innovación se refiere a la capacidad de una organización para generar ideas nuevas y creativas, así como para implementar cambios significativos en sus procesos, productos o servicios, también esto implica la

búsqueda constante de soluciones originales para los desafíos, fomentando un entorno donde la creatividad y la experimentación son valoradas. Un clima organizacional propicio para la innovación promueve la colaboración, la diversidad de pensamiento y la aceptación de riesgos calculados, permitiendo a los empleados contribuir con ideas novedosas que pueden mejorar la eficiencia, la competitividad y la adaptabilidad de la organización en un entorno cambiante (36).

La innovación está relacionada con la creación de una cultura de aprendizaje continuo y la adopción de nuevas tecnologías. En este sentido, implica la disposición de la organización y de sus miembros para abrazar y aplicar avances tecnológicos que puedan transformar la manera en que se realizan las actividades y se ofrecen los productos o servicios. Un clima que fomente la innovación no solo incentiva la creatividad, sino que también apoya la capacitación y el desarrollo de habilidades para la incorporación efectiva de tecnologías emergentes, permitiendo a la organización mantenerse relevante y competitiva en un entorno dinámico (37).

La dimensión de innovación se caracteriza por los siguientes indicadores.

- **Métodos:** Los métodos se refieren a las estrategias, enfoques y procedimientos sistemáticos utilizados para generar ideas nuevas, resolver problemas y llevar a cabo procesos de cambio y mejora. Estos métodos pueden abarcar desde técnicas específicas de creatividad hasta marcos estructurados para el desarrollo y la implementación de

soluciones innovadoras. En la innovación, los métodos son herramientas prácticas que las organizaciones emplean para fomentar la generación sistemática de ideas, la evaluación de conceptos, la implementación de proyectos y la gestión eficiente del proceso de innovación en su conjunto. Utilizar métodos en el ámbito de la innovación ayuda a establecer un enfoque disciplinado y organizado para impulsar la creatividad y llevar a cabo cambios significativos en el bienestar de la organización viendo el cumplimiento de las organizacionales (36).

- **Desarrollo de nuevas ideas:** El desarrollo de nuevas ideas se refiere al proceso creativo y sistemático mediante el cual se generan y perfeccionan conceptos originales con el objetivo de introducir novedades y mejoras en productos, servicios, procesos o modelos de negocio. Este proceso implica la exploración, el análisis y la expansión de conceptos, así como la identificación de oportunidades para la creación de soluciones innovadoras. El desarrollo de nuevas ideas es esencial para impulsar la innovación, ya que constituye la fase inicial en la transformación de visiones creativas en proyectos concretos que pueden agregar valor y responder a las necesidades cambiantes del mercado y de la organización (38).
- **Adaptación:** Se refiere a la capacidad de una organización para ajustarse y responder de manera eficaz a los cambios en su entorno, ya sean tecnológicos, sociales, económicos o de otro tipo. La adaptación

implica la disposición y la agilidad para modificar estrategias, procesos y estructuras internas con el fin de aprovechar oportunidades emergentes o superar desafíos. En el ámbito de la innovación, una organización adaptable se caracteriza por su capacidad para abrazar nuevas ideas, tecnologías y enfoques, y para evolucionar continuamente para mantenerse relevante en un entorno empresarial en constante cambio. La adaptación es un componente esencial de la capacidad de una organización para innovar y prosperar en un mundo dinámico (37).

- **Actualización:** Se refiere al proceso de incorporar y aplicar mejoras, avances o cambios en productos, servicios, procesos o tecnologías existentes con el fin de mantenerlos al día y alineados con los estándares más recientes. La actualización implica la revisión y modificación periódica para garantizar que los elementos existentes sean relevantes, eficientes y competitivos en el contexto actual. Este concepto está estrechamente relacionado con la adaptabilidad de una organización para aprovechar nuevas oportunidades y mantenerse al día con los desarrollos y demandas del mercado. La actualización es esencial para garantizar la sostenibilidad y la eficacia continua en un entorno que evoluciona rápidamente (38).
- **Resolución de conflictos:** Se refiere al proceso de abordar y gestionar eficazmente las disputas, desacuerdos o tensiones que puedan surgir durante el desarrollo, implementación o evaluación de iniciativas

innovadoras en una organización. La resolución de conflictos en el ámbito de la innovación implica la identificación y comprensión de las fuentes de conflicto, la facilitación del diálogo constructivo entre las partes involucradas y la búsqueda de soluciones que promuevan la colaboración y el avance de los objetivos innovadores. Un enfoque efectivo en la resolución de conflictos contribuye a mantener un ambiente propicio para la creatividad, la toma de riesgos y la implementación exitosa de iniciativas innovadoras en la organización (38).

### **2.2.3. Estrés laboral**

El estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional que experimenta un individuo cuando las demandas en el entorno laboral superan su capacidad para hacerles frente ante estas adversidades. Este fenómeno puede surgir debido a factores como la carga de trabajo excesiva, plazos ajustados, falta de control sobre las tareas, ambigüedad en los roles laborales o conflictos interpersonales. Cuando estas demandas percibidas superan los recursos disponibles para afrontarlas, el estrés laboral puede afectar negativamente la salud mental y física de los empleados, así como su desempeño en el trabajo (39).

Es así que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la salud y el rendimiento laboral. A nivel físico, puede manifestarse a través de síntomas como fatiga, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales y trastornos del sueño. En el ámbito mental, el estrés laboral está asociado con la ansiedad, la depresión y la

disminución de la concentración. Además, el rendimiento laboral puede sufrir debido a la reducción de la productividad, el aumento de los errores y la disminución del compromiso y la motivación. La gestión adecuada del estrés laboral es esencial para salvaguardar la salud de los empleados y mantener un entorno laboral productivo y positivo (40).

Las organizaciones y los individuos pueden implementar estrategias efectivas para gestionar el estrés laboral. Esto incluye la promoción de un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal, la provisión de recursos y apoyo adecuados, la creación de un ambiente laboral saludable y la implementación de programas de bienestar. A nivel individual, las técnicas de gestión del estrés, como la práctica regular de ejercicio, la respiración profunda, el establecimiento de límites y la gestión efectiva del tiempo, pueden ayudar a los empleados a afrontar las demandas laborales de manera más saludable. La gestión proactiva del estrés no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también contribuye a la creación de una cultura organizacional que valora el bienestar y promueve un entorno laboral más sostenible (41).

#### **2.2.4. Dimensiones e indicadores**

##### **➤ Dimensión: Agotamiento emocional**

El agotamiento emocional es un componente del estrés laboral que se caracteriza por una sensación intensa y prolongada de cansancio emocional y mental. Ocurre cuando los individuos experimentan una carga emocional excesiva en el trabajo, como la gestión de situaciones difíciles, la empatía constante con los demás o la falta de control sobre las demandas

laborales. Este agotamiento puede llevar a una disminución de la energía, la motivación y la capacidad para enfrentar las demandas emocionales del trabajo. Por ello, se considera una dimensión clave del síndrome de agotamiento laboral, que puede afectar tanto la salud emocional como la productividad laboral por la que este se debe mejorar para que el colaborador no tenga problemas de salud mental (42).

Las consecuencias del agotamiento emocional pueden ser significativas, impactando negativamente la salud mental y física de los individuos. Puede manifestarse en síntomas como irritabilidad, apatía, falta de concentración y un aumento del ausentismo laboral. Para prevenir el agotamiento emocional, es crucial implementar estrategias tanto a nivel individual como organizacional. Esto incluye promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, brindar apoyo emocional a los empleados, fomentar un clima laboral positivo, proporcionar recursos adecuados y ofrecer programas de bienestar que aborden específicamente las tensiones emocionales asociadas al entorno laboral. La gestión efectiva del agotamiento emocional no solo beneficia a los empleados, sino que también contribuye a la creación de entornos laborales más saludables y sostenibles (43).

La dimensión agotamiento emocional se caracteriza por los siguientes indicadores.

- **El trabajo asistencial:** Esto es fundamental para el bienestar individual y comunitario, ofreciendo apoyo esencial en diversas áreas, desde la

salud hasta la educación y los servicios sociales. A pesar de los desafíos, su impacto positivo en la calidad de vida y en la cohesión social es inestimable. Es crucial reconocer, apoyar y valorizar adecuadamente a estos profesionales para asegurar la continuidad y la mejora de los servicios asistenciales, ya que se busca en que todos los trabajadores se encuentren bien de estado de salud mental ya que de esa manera permitirá en que se atienda a las necesidades de las personas que lo requieren (44).

- **Trabajo administrativo:** El agotamiento emocional en el trabajo administrativo se refiere a la fatiga y desgaste emocional experimentados por profesionales que desempeñan roles administrativos en diversas organizaciones. Aunque este tipo de trabajo no siempre implica la atención directa a las necesidades emocionales de otros, los trabajadores administrativos a menudo enfrentan presiones relacionadas con plazos ajustados, responsabilidades múltiples y la necesidad de lidiar con situaciones estresantes en el entorno laboral. El agotamiento emocional en el trabajo administrativo puede manifestarse a través de síntomas como la irritabilidad, la falta de energía y la disminución de la motivación, afectando negativamente tanto la salud emocional como el rendimiento laboral de los profesionales administrativos. La gestión adecuada de estas tensiones emocionales es esencial para mantener un entorno laboral saludable y sostenible en el ámbito administrativo (39).

- **Sobrecarga en el trabajo:** El trabajo no es sólo actividad física sino también actividad mental. Las personas hacen esto para mantenerse y así poder cubrir sus necesidades básicas y económicas. Se considera un factor de producción al que se dedican para la producción de bienes o servicios. es papel de todos conseguir la satisfacción económica, por ello sobre la sobrecarga laboral es un desafío que requiere atención y acción tanto por parte de los empleados como de la gestión. Implementar estrategias efectivas para manejar la carga de trabajo puede mejorar significativamente el bienestar de los empleados y el rendimiento organizacional. Fomentar un entorno laboral saludable y sostenible es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier organización (45).

➤ **Dimensión despersonalización**

La despersonalización se refiere a una actitud distante, indiferente o deshumanizada hacia los demás, especialmente hacia aquellos con quienes se interactúa en el entorno laboral. Esta dimensión del síndrome de agotamiento laboral implica tratar a colegas, clientes o usuarios de manera impersonal, desconectada emocionalmente y, en ocasiones, mostrando una falta de empatía. Los individuos que experimentan despersonalización a menudo se sienten agotados emocionalmente y, como resultado, pueden adoptar actitudes negativas o cínicas hacia quienes les rodean en el ámbito laboral (41).

La despersonalización en el trabajo tiene consecuencias significativas tanto para el bienestar de los empleados como para la dinámica

del entorno laboral. Puede afectar la calidad de las relaciones laborales, la satisfacción en el trabajo y la eficacia en la prestación de servicios. Para prevenir la despersonalización, es fundamental abordar el estrés laboral de manera proactiva, implementar estrategias de gestión del tiempo, fomentar un ambiente de trabajo saludable y promover la empatía y el apoyo entre los miembros del equipo. La creación de una cultura organizacional que valore el bienestar de los empleados y promueva un equilibrio saludable entre las demandas laborales y la vida personal también puede contribuir a mitigar la despersonalización en el entorno laboral (46).

La dimensión de despersonalización se caracteriza por los siguientes indicadores.

- **Actitud de frialdad en el trabajo:** La actitud de frialdad se refiere a una disposición emocional y comportamiento emocional que se caracteriza por la falta de calidez, empatía o afecto en las interacciones sociales. Quienes adoptan una actitud de frialdad tienden a mostrar una distancia emocional, indiferencia o incluso una aparente falta de interés hacia los demás. Esta actitud puede manifestarse en la comunicación no verbal, el tono de voz o en la forma en que las personas responden a situaciones que requieren sensibilidad emocional. La actitud de frialdad puede tener diversas causas, como el estrés, la fatiga emocional, o incluso personalidades que tienden a ser más reservadas o introvertidas. En entornos laborales o sociales, la actitud de frialdad puede afectar las

relaciones interpersonales y contribuir a un ambiente menos colaborativo y acogedor (43).

- **Actitud de distanciamiento con los demás:** La actitud de distanciamiento con los compañeros se refiere a una postura emocional y comportamental por parte de los profesionales que implica mantener una cierta distancia emocional y desvinculación afectiva durante la interacción con los compañeros de trabajo. Este distanciamiento puede manifestarse en la falta de empatía, la expresión de una actitud indiferente o la reducción de la conexión emocional con aquellos a quienes se brinda atención médica. A menudo, el distanciamiento puede ser una estrategia inconsciente para manejar el estrés emocional asociado con la naturaleza desafiante y, en ocasiones, emotiva del trabajo en el ámbito de la salud. Sin embargo, esta actitud puede tener repercusiones negativas en la calidad de la atención y en la relación terapéutica, ya que la empatía y la conexión emocional son elementos cruciales para la prestación de cuidados efectivos y compasivos. La promoción de una comunicación abierta, la conciencia emocional y programas de bienestar pueden ayudar a contrarrestar la actitud de distanciamiento y fomentar una atención centrada en el paciente (46).
- **Actitud de distanciamiento en el trabajo:** El desapego psicológico del trabajo conduce a una desconexión física y psicológica, cuyo impacto en la salud laboral no ha sido bien estudiado en estudios longitudinales

y las actitudes que muchas veces los trabajadores presentan es un problema serio que puede afectar tanto al individuo como a la organización. Identificar las causas subyacentes y aplicar estrategias efectivas para abordar este comportamiento es crucial para mejorar el bienestar de los empleados y el rendimiento organizacional. Fomentar un ambiente de trabajo positivo, donde los empleados se sientan valorados y apoyados, puede ayudar a prevenir y mitigar los efectos del distanciamiento en el trabajo (47).

➤ **Dimensión: Realización Personal**

La realización personal en el trabajo es crucial tanto para el bienestar de los empleados como para el éxito de la organización. Fomentar un entorno donde los empleados puedan alcanzar su pleno potencial y encontrar significado en su trabajo resulta en una mayor motivación, productividad y satisfacción laboral. Al implementar estrategias que apoyen la realización personal, las organizaciones no solo mejoran el rendimiento individual y colectivo, sino que también crean una cultura organizacional positiva y resiliente, ya que de esa manera las personas se sienten bien cuando haya logrado los objetivos, si bien es cierto en las entidades públicas se trabaja de acuerdo a las metas y objetivos institucionales y muchas personas se sienten cómodos cuando realizan sus actividades, de la misma manera se mide el desempeño de cada uno que debe lograr adecuadamente (48).

La realización personal se refiere a la satisfacción y el desarrollo individual de los empleados dentro de su entorno laboral. Esto implica

proporcionar oportunidades para que los empleados utilicen sus habilidades y talentos, alcancen metas profesionales y encuentren significado en su trabajo. Las organizaciones que valoran la realización personal crean entornos que fomentan el crecimiento profesional, la autonomía y la alineación de los objetivos individuales con los objetivos organizacionales. La promoción de un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, así como el reconocimiento y la recompensa por los logros individuales, son componentes clave para cultivar la realización personal en el contexto laboral. La realización personal en una organización está estrechamente vinculada a la productividad y al compromiso de los empleados. Cuando los individuos encuentran un propósito en su trabajo, experimentan un mayor grado de satisfacción laboral y están más motivados para contribuir al éxito de la organización. Las empresas que priorizan la realización personal también tienden a fomentar una cultura de desarrollo profesional continuo, apoyando a sus empleados en la consecución de sus objetivos profesionales y personales. Este enfoque no solo beneficia a los empleados al impulsar su bienestar y crecimiento individual, sino que también contribuye a la construcción de equipos más comprometidos y eficientes en el logro de los objetivos organizativos (49).

La dimensión de realización personal, se caracteriza por los siguientes indicadores.

- **Sentimiento de autoeficacia:** Se refiere a la percepción que tiene un individuo sobre su capacidad para llevar a cabo tareas específicas con

éxito en el entorno laboral. Este concepto abarca la confianza que una persona tiene en sus propias habilidades, competencias y conocimientos para enfrentar desafíos laborales y alcanzar metas profesionales. Un alto nivel de autoeficacia se asocia comúnmente con una mayor motivación, persistencia en el logro de objetivos y un desempeño laboral más efectivo. Las organizaciones que promueven un sentido de autoeficacia entre sus empleados tienden a cultivar un ambiente donde estos se sienten capacitados y confiados para abordar las demandas laborales, fomentando así el desarrollo profesional y la eficiencia en el trabajo (50).

- **Sentimiento de compromiso con el trabajo:** Un factor muy importante en las actividades productivas de las organizacionales es la participación de los empleados. Muchas empresas no se toman en serio este tema, ignoran las necesidades u objetivos de los empleados dentro de la empresa e incluso confunden sentimientos o emociones con deberes profesionales. Esta peculiaridad afecta no sólo a la producción, sino también al entorno en el que se desenvuelve una persona, provocando desinterés emocional entre los compañeros, ya que esto es esencial para el éxito tanto de los empleados como de las organizaciones. Fomentar el compromiso a través de estrategias efectivas puede mejorar la productividad, la retención de talento, la satisfacción laboral y la moral, así como impulsar la innovación y el servicio al cliente. Las organizaciones que priorizan el compromiso de los empleados crean un

entorno de trabajo positivo y productivo, lo que contribuye al éxito a largo plazo (51).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** El clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.

**H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- **HE<sub>1</sub>:** El clima organizacional se relaciona significativamente en su dimensión ambiente físico y cultural con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.
- **HE<sub>2</sub>** El clima organizacional se relaciona significativamente en su dimensión comunicación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.
- **HE<sub>3</sub>:** El clima organizacional se relaciona significativamente en su dimensión reconocimiento con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.
- **HE<sub>4</sub>:** El clima organizacional se relaciona significativamente en su dimensión innovación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1.Método de la investigación**

La presente investigación se desarrollará con el método hipotético deductivo ya que su consistencia es que se realizará la investigación a través de las ideas que sean de manera clara, y de acuerdo a ello se busca tener los resultados las conclusiones de manera más específicas de acuerdo a la búsqueda de los objetivos (52).

#### **3.2.Enfoque de la investigación**

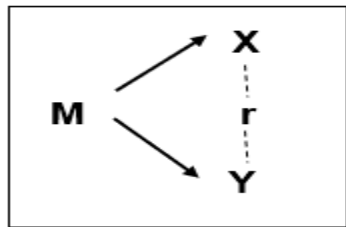
La presente investigación se desarrollará con el enfoque cuantitativo, ya que se dice que este enfoque tiene su consistencia en la recolección de los datos son numéricos y a través de ello se probará la hipótesis, y de esa manera también se prueba las teorías de acuerdo al tema de investigación (53).

#### **3.3.Tipo de investigación**

La presente investigación se desarrollará con el tipo aplicada es decir que consiste estos tipos de investigaciones mediante su desarrollo pueden tener una aportación de nuevos hechos dentro de la investigación, ya que su desarrollo también será de acuerdo a otras investigaciones que se han realizado y mediante ello se descubrirá nuevas informaciones la cual esto puede ser útil y estimable para la investigación (52).

### 3.4. Diseño de investigación

La presente investigación se desarrollará con el diseño no experimental - correlacional, los estudios no experimentales consisten en que no se realizan las modificaciones de manera intencional las variables, solo se observa de acuerdo a los resultados obtenidos en su ámbito natural de los fenómenos del estudio y la correlacional se dice porque se buscará la asociación entre las variables esto mediante comprobar las incidencias de los comportamientos de acuerdo al grado de relación (53).



Donde:

M= Muestra del estudio

X= Variable independiente

r= Relación entre las variables

Y= Variable dependiente

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población

La población se dice que son un conjunto de todos los elementos que son concernientes en la investigación, la cual esto se identifica a través del problema de investigación a donde se quiere llegar (53). Es así la población en la presente

investigación estará conformado por 525 trabajadores de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado.

▪ **Criterio de inclusión**

- Se incluirá a todos los trabajadores de la municipalidad, tanto del régimen 276, 728 y 1057.
- Se incluirán a los jefes de las diferentes áreas de trabajo

▪ **Criterio de exclusión**

- Se excluirán a las personas que no laboran en la municipalidad
- A las personas que no pertenecen a algunos de los regímenes

**3.5.2. Muestra**

La muestra en un estudio de investigación viene a ser el subgrupo de la población, es así que la muestra en la presente investigación estará conformada por 222 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) (525)$$

---

$$(0.05)^2 (525 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

$$N= 522$$

Para reducir la muestra se aplicará la fórmula de la ajustada la cual es de la siguiente manera.

f =	$\frac{n}{n}$
	$1 + \frac{n}{N}$

$$f = \frac{222}{1 + \frac{222}{525}} = 156 \text{ trabajadores a las que serán encuestados}$$

### **3.5.3. Muestreo**

El tipo de muestreo que se utilizará en la presente investigación es la probabilística es decir que, la elección de los elementos de la investigación no siempre depende de la probabilidad si no por lo contrario de acuerdo a las características que se requiere en la investigación y como también de acuerdo al criterio que elige hacer el estudio el investigador.

## **3.6. Variables y operacionalización**

### **Variable 1**

- Clima organizacional

### **Variable 2**

- Estrés laboral

### 3.6.1. Matriz de operacionalización de variables

<b>Variable independiente: Clima organizacional</b>						
<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nº de Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala (Niveles)</b>
El clima organizacional se puede definir como el resultado de un conjunto de factores que permiten que los empleados se sientan satisfechos e identificados con la organización (54).	La evaluación de clima laboral se realizará a través del cuestionario lo cual se aplicará a los trabajadores de la municipalidad la cual para la medición consta de 20 preguntas.	Ambiente físico y cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infraestructura</li> <li>▪ Medios</li> <li>▪ Condiciones de seguridad</li> <li>▪ Condiciones de renovación</li> </ul>	1 al 5	Ordinal	De 00 – 05 deficiente De 06 – 10 Regular De 11 – 15 Bueno
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información</li> <li>▪ Entendimiento</li> <li>▪ Compromiso</li> <li>▪ Claridad</li> <li>▪ Relación</li> </ul>	6 al 10	Ordinal	
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información</li> <li>▪ Entendimiento</li> <li>▪ Compromiso</li> <li>▪ Claridad</li> <li>▪ Relación</li> </ul>	11 al 15	Ordinal	
		Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Métodos</li> <li>▪ Desarrollo de nuevas ideas</li> <li>▪ Adaptación</li> <li>▪ Actualización</li> <li>▪ Resolución de conflictos.</li> </ul>	16 a 20	Ordinal	
<b>Variable dependiente: Estrés laboral</b>						
<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nº de ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala (Niveles)</b>
El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta una persona bajo la influencia de factores estresantes (55).	La presente investigación se desarrollará con el instrumento del cuestionario la cual consta de 22 preguntas para su desarrollo adecuado.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Con el trabajo asistencial</li> <li>▪ Con el trabajo administrativo</li> <li>▪ Con la sobrecarga del trabajo</li> </ul>	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20	Nominal	27 – 54 Alto 19 – 26 Medio 0 – 18 Bajo
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actitud de frialdad en el trabajo</li> <li>▪ Actitud de distanciamiento con las personas</li> <li>▪ Actitud de distanciamiento en el trabajo</li> </ul>	5,10,11,15 y 22	Nomina	10 – 30 Alto 6 – 9 Medio 0 – 5 Bajo
		Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sentimiento de autoeficacia</li> <li>▪ Sentimiento de compromiso con el trabajo</li> <li>▪ Sentimiento de cumplimiento en el trabajo</li> </ul>	4,7,9,12,17,18,19 y 21.	Nominal	40 – 48 Alto 34 – 39 Medio 0 – 33 Bajo

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

#### **3.7.1. Técnica**

En la presente investigación tanto para la variable independiente “Clima organizacional”, se utilizará la técnica de la encuesta, por otra parte, para la variable dependiente “Estrés laboral”, se realizará a través de la técnica de la encuesta, ya que se utiliza para las investigaciones de los enfoques cuantitativos.

#### **3.7.2. Descripción de instrumento**

##### **Instrumento 1**

Para la variable independiente Clima Organizacional, se tomará el cuestionario desarrollado por Evelin y Astrid donde su investigación tuvo como título “Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Piura, 2021”, la cual fue formulado en el 2021 (55).

Donde dicho cuestionario consta de 20 preguntas divididas en 4 dimensiones siendo esto “Ambiente físico y cultura” (5 preguntas), “Comunicación” (5 preguntas), “Reconocimiento” (5 Preguntas) y “Innovación” 5 preguntas.

Para la calificación de cuestionario es de acuerdo al escala de Likert donde: 0 es nunca, 1 a veces, 2 casi siempre y 3 siempre.

Se emplearán escalas específicas de evaluación para la categorización de la variable en cuestión de la siguiente manera: De 00 – 05 deficiente, de 06 – 10 Regular y de 11 – 15 Bueno.

##### **Instrumento 2**

El instrumento que se utilizará para la variable estrés laboral de acuerdo a lo que ha desarrollado Ivan y Delia, “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua - Callao 2020”, la cual esto fue formulado en el 2020 (56).

El cuestionario consta de 22 preguntas la cual estas están distribuidas de acuerdo a las dimensiones siendo esto de la siguiente manera: “Agotamiento emocional” (9 Preguntas), “Despersonalización” (5 Preguntas) y “Realización Personal” (8 preguntas).

Para la calificación del instrumento es de acuerdo a la escala de Likert donde:

0= Nunca

1= Algunas veces al año

2 = Una vez al mes

3 = Algunas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Algunas veces a la semana

6 = Todos los días

Se emplearán escalas específicas de evaluación para la categorización de la variable en cuestión de la siguiente manera:

Para la dimensión agotamiento emocional: 27 – 54 Alto; 19 – 26 medio y 0 – 18 Bajo.

Para la dimensión despersonalización: 10 – 30 Alto, 6 – 9 Medio y 0 – 5 Bajo.

Por último, para la dimensión Realización personal: 40 – 48 Alto, 34 – 39 medio y 0 – 33 Bajo.

### **3.7.3. Validación**

#### **Instrumento 1**

El instrumento de clima organizacional fue validado por 5 expertos la cual esto fue a personas que conocen el tema y la cual dio positivo la validación realizada por estos expertos.

#### **Instrumento 2**

El instrumento que se utilizará sobre el estrés laboral fue validado por 3 jueces expertos, donde dieron su opinión a la categoría bien es decir que si es aplicable dicho instrumento elaborado.

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Instrumento 1**

El instrumento sobre el clima organizacional tiene una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,87 siendo un instrumento confiable para la aplicación a la muestra de estudio.

#### **Instrumento 2**

El instrumento sobre el estrés laboral tiene una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,978, la cual indica que es un valor confiable a que se puede aplicar el instrumento elaborado.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **Plan de procesamiento de datos**

En la presente investigación se considerará de la siguiente manera los procesamientos que se realizará.

- Después de la aprobación del proyecto por parte del comité ético de la unidad de posgrado de la Universidad Norbert Wiener, se procederá a gestionar la autorización correspondiente para llevar a cabo las actividades planificadas mediante un documento de solicitud al gerente de la Municipalidad de Leoncio Prado.
- Se coordinará una cita con el área de recepción y coordinación para que pueda brindar horarios de los servicios, visitas y otras facilidades para poder tener acceso al campo.
- La aplicación de los instrumentos se efectuará considerando los criterios de selección planteados.
- Una vez obtenido los datos de los trabajadores y el permiso se coordinará con los personales inmediato del área, para acudir a los horarios de visita a aplicar el instrumento.
- Previo a aplicar los instrumentos se les procederá a hacer firmar consentimientos informados a los participantes y se les explicará cómo responder.
- Se le explicará el tiempo de la duración de los instrumentos a los trabajadores.

- Teniendo la información se desarrollarán los datos, se tabularán haciendo el uso del programa Microsoft Excel, en el cual se procederán a procesar por el programa estadístico SPSS, acorde a los valores obtenidos se desarrollarán tablas y/o sus respectivos gráficos.

### **Análisis de datos**

Cuando se tengan los datos se procesarán y serán analizados mediante el análisis estadístico. La descripción estadística que presentará según los resultados y la estadística descriptiva e inferencial para comprobar la hipótesis planteada en el estudio.

### **3.9.Aspectos éticos**

Esta investigación se elaborará respetando los lineamientos establecidos en las Normas Vancouver, para ello se tuvo en cuenta lo siguiente.

- Respeto a la persona humana (dignidad humana). Los miembros de la muestra son tratados como sujetos independientes con derecho a la autodeterminación y no están sujetos a ninguna restricción u obligación de participación en la muestra ni a presión para evaluarla o completarla. investigación.
- Principios de benevolencia en la investigación: no dañar a los participantes y respetar siempre su integridad física y psicológica.
- Principio de equidad: Las personas incluidas en la muestra fueron tratadas de manera justa, sin favoritismo ni discriminación por motivos de raza, género o condición social en la empresa.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

Actividades	2024							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
1. Elección del problema	X							
2. Revisión de literatura especializada	X							
3. Formulación de hipótesis y variables		x						
4. Redacción del marco teórico		x						
5. Elaboración de instrumentos			x					
6. Elaboración del plan de investigación			x					
7. Aprobación del plan de investigación				x				
8. Recolección de datos					x			
9. Tratamiento estadístico de los datos						x		
10. Redacción de informe						x	x	
11. Revisión Turnitin							x	
12. Sustentación del informe								x

## 4.2.Presupuesto

### Recursos materiales

BIENES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Papel bond A4	1 millar	S/. 15.00	S/. 15.00
Lapiceros azules	40 lapiceros azules	S/. 2.00	S/. 80.00
Folder manilo	24 unidades	S/. 1.00	S/. 24.00
Tablero	1 unidad	S/. 10.00	S/. 10.00
Impresiones	1000 impresiones	S/. 0.20	S/. 200.00
USB	1 unidad de 32 GB	S/. 35.00	S/. 35.00
Grapas	2 cajas	S/. 5.00	S/. 10.00
Engrapador	1 unidad	S/. 20.00	S/. 20.00
Plumón	2 unidades	S/. 3.50	S/. 7.00
Papelotes	6 unidades	S/. 1.00	S/. 6.00
<b>TOTAL</b>	-	-	<b>S/ 407.00</b>

### Presupuesto

SERVICIO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Pasajes	100 días	S/. 5.00	S/. 500.00
Internet	plan mensual en casa (7 meses)	S/. 80.00	S/. 560.00
Internet	plan mensual del celular (7 meses)	S/. 30.00	S/. 210.00
Electricidad (luz)	7 meses	S/. 40.00	S/. 280.00
Almuerzo	10 veces	S/. 7.00	S/. 70.00
<b>TOTAL</b>	-	-	<b>S/ 1620.00</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Díaz F, Guevara SE, Vidaurre WE. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. Revista de Investigación y Cultura [Internet]. 2019; 8(1):31-40. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/>
2. Organización Mundial de la Salud [citado el 21 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
3. Roa MM. 2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo [Internet]. Statista. 2021 [citado el 21 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>
4. Chiang MM, Sanhueza C, Rivera MJ. Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. Revista Academia & Negocios [Internet]. 2022; 8(1):43-54. Disponible en: <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/5962/6425>
5. Ramos V, Pantoja O, Tejera E, Gonzales MS. Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. Revista Espacios. 2019; 40:8. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
6. Cueva Pila GC, Valenzuela Suazo SV, Hidalgo Ortiz JP. Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. Rev San Gregor. 2023;1(55):46–64. Disponible en:

<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/292>

7. Pilco Arreaga JE, Bravo Cedeño GDR. ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS PSICOSOMÁTICOS EN EL PERSONAL OBRERO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS “MTO” ZONAL 4. AXIOMA [Internet]. 2020;1(23):39–44. Disponible en: <https://axioma.pucesi.edu.ec/index.php/axioma/article/download/626/556/>
8. El Peruano. Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa? [Internet]. Elperuano.pe. [citado el 21 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>
9. Tinoco Plasencia CJ. Organizational climate and job satisfaction among workers in a Peruvian company. Ind Data [Internet]. 2023;26(2):217–37. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932023000200217](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200217)
10. De La Cruz Quispe NG. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Gest terc milen [Internet]. 2023;26(51):197–212. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24387>
11. Arellano Córdova VV, Luján Johnson GL, Arellano Córdova BF. Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de

- salud Tumbes – 2022. Ciencia Latina [Internet]. 2022;6(4):3365–84. Disponible en:  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2840>
12. Tandalla AC. Estrés laboral y ambiente laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021. [Tesis para optar el título de Psicóloga General]. Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica; 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2446/1/TANDALLA%20VARGAS%20ADRIANA%20CRISTINA.pdf>
  13. Onofre LM. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N.º 1, Quito, en el año 2019. [Tesis para optar el grado de Magister en Desarrollo del Talento Humano]. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar; 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
  14. Espín DJ. Clima organizacional y estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Píllaro. [Tesis para optar el título de Psicólogo Industrial]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2020. Disponible en:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31025/1/1803822996%20Doryan%20Joel%20Esp%c3%adn%20Torres.pdf>
  15. Barba J. El estrés laboral y la relación con el clima organizacional de los colaboradores de la corporación Impactex. [Tesis para optar el título de Psicólogo Industrial]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2020. Disponible en:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31957/1/PROYECTO%20DE%20ITULACION%20JHOSELIN%20BARBA.pdf>

16. Hurtado A. Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Inambari, 2023. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9498/T061\\_4568760\\_0\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9498/T061_4568760_0_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Pretto ER. Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Aplao, 2022. [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia en Salud]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12399/B3.2481.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Vásquez B. Estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. [Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología]. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/2053/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Oyola JE. Clima Organizacional y estrés laboral del personal de enfermería en un hospital de Lima Metropolitana, 2022. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8491/T061\\_4023184\\_8\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8491/T061_4023184_8_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Iglesias Armenteros AL, Torres Esperón JM. Un acercamiento al Clima Organizacional. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2018;34(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016)

21. Olivera-Garay YJ, Leyva-Cubillas LL, Napán-Yactayo AC. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Rev Cient UCSA [Internet]. 2021;8(2):3–12. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522021000200003](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003)
22. Bailón CA, Cedeño RM. Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del Distrito de Educación, Manta, Montecristi, Jaramijó. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN [Internet]. 2022; 6(10):23-39. Disponible en: <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/207/345>
23. Vallenás LS. Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo. Rev Integración [Internet]. 2019; 1(2):195-210. Disponible en: <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/integracion/article/download/212/182>
24. Mena D. La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. Pensamiento & Gestión [Internet]. 2019; 1(46):11-47. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/html/>
25. Carranza L. Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja. Canalé [Internet]. 2013; 1(5):83-90. Disponible en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/14711>
26. Parra-Osorio L. Condiciones de seguridad y trabajo: Una opción para la gestión. Revista Colombiana de Salud Ocupacional. 2015;5(1):3–4. Disponible en: [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc\\_salud\\_ocupa/article/view/4882/5024](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4882/5024)
27. Guevara LA. La comunicación pública como herramienta estratégica para el desarrollo local. Revista Iberoamericana de Gobierno Local [Internet]. 2023; 1(23):1-22.

- Disponible en: <https://revista.cigob.net/download/38f5b3e5-629a-422e-9aeb-e5f5673d5035/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20posibilita%20la,servir%20de%20herramientas%20comunicativas%20corporativas>.
28. Díaz RE, Vásquez KJ. Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc – Bambar. *Compás Empresarial* [Internet]. 2022; 13(34):28-41. Disponible en: <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
  29. Strauck MA, Guillén CA. La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano. *Revista Internacional de Relaciones Públicas* [Internet]. 2014; 4(7):153-176. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4717647.pdf>
  30. Márquez J, Molina O, Mejía, L. La gestión de comunicación del Municipio de Montecristi y su influencia en la imagen corporativa. *ReHuso* [Internet]. 2017; 2(1):34-50. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673171014003>
  31. Salas M. Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, Región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales* [Internet]. 3(2):28-42. Disponible en: <https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/93/105>
  32. Ramírez R, Ruiz CE, Gonzáles J, Terán NT, Cáceres J, Palomino GP. Clima organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2021; 5(1):1198-1208. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/321/420>

33. Zangaro M, Szlechter D. Reconocimiento y trabajo: una mirada desde el posfordismo. Trabajo y sociedad [Internet]. 2022;23(39):105–25. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3873/387372886007/html/>
34. Amasifuen L, Cárdenas J, Troya D. Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. Gestionar [Internet]. 2023; 3(1):89-102. Disponible en: <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/73/167>
35. Oyola JE. Clima Organizacional y estrés laboral del personal de enfermería en un hospital de Lima Metropolitana, 2022. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8491/T061\\_40231848\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8491/T061_40231848_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Rodríguez AE, Pérez EA, Montero AB. Ciencia e innovación en la consecución de municipios inteligentes por un desarrollo local sostenible. Desarrollo Regional en Debate [Internet]. 2020; 10(1):7-39. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5708/570864728002/570864728002.pdf>
37. Mujica M, Marín F, Smith H, Lovera MI. Municipio innovador, un modelo para el desarrollo local sostenible. Multiciencias [Internet]. 2008; 8(1):130-136. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/904/90411691019.pdf>
38. Cabrero E. Innovación en gobiernos locales: un panorama de experiencias municipales en México. Región y Sociedad [Internet]. 2003; 15(26):200-204. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v15n26/v15n26a7.pdf>
39. Zuñiga EC. El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. Gestión en el Tercer Milenio [Internet]. 2019; 22(44):115-120. Disponible en:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>

40. Taquechel ML, Díaz JA, Figueroa MDLÁR, Mora MA. Eticidad del pensamiento de Florence Nightingale. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. 2013;12(4):688–96.
41. Rodríguez S. Programa para Mitigar el Estrés Laboral y Mejorar el Rendimiento del Personal Asistencial en la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano [Internet]*. 2023; 4(2):115-134. Disponible en: <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v4i2.29>
42. Vera MD, Pérez GL. Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo. *Digital Publisher [Internet]*. 2022; 7(4):521-542. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291>
43. Delgado SK, Calvanapón FA, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo [Internet]*. 2020; 14(2):11-18. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
44. Pacheco-Santillan SL, Borneo-Cantalicio E. Cultura preventiva sobre seguridad laboral en el personal asistencial de un centro de salud de Huánuco. *Gaceta Científica [Internet]*. 2021;7(4):173–8. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1312/1212>
45. Loayza Torres GA, Troya Heras LY, González-Ramón EX, Sánchez Cabrera LC. La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina [Internet]*. 2022;6(3):3569–86. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2485>

46. Pino ED, Granja AC, Niño YL. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. Dom. Cien. [Internet]. 2021; 7(4):23-38. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079/4353>
47. Moreno-Jiménez B, Gálvez Herrer M. El efecto del distanciamiento psicológico del trabajo en el bienestar y la satisfacción con la vida: un estudio longitudinal. Rev Psicol Trab Las Organ [Internet]. 2013;29(3):145–51. Disponible en: <https://www.elsevier.es/en-revista-revista-psicologia-del-trabajo-organizaciones-370-articulo-el-efecto-del-distanciamiento-psicologico-S1576596213700203>
48. Schmidt V, Fernanda Molina M, Celsi I, Corti JF. La experiencia de disfrute y su contribución a la realización personal en jóvenes estudiantes. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado [Internet]. 2022;25(2):59–78. Disponible en: <https://revistas.um.es/reifop/article/view/517201/324311>
49. Santillán K, Saavedra R. Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín – Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2022; 6(4):1793-1804. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/2697/3940/>
50. Ramírez EH, Broncano J, Chunga C, García M, Concepción R, Carpio JJ. Motivación laboral y rendimiento en el trabajo de los colaboradores de las municipalidades distritales de Áncash. Llalliq [Internet]. 2022; 2(2):310-323. Disponible en: <https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/973/1065>

51. Gruezo-Cano JB, Real-Pérez GL. El compromiso del trabajador y su incidencia en la calidad del servicio. Digital Publisher [Internet]. 2021;6(6):569–81. Disponible en: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/810/858](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/810/858)
52. Baena G. Metodología de la investigación. Editorial. Patria. Primera edición. México. 2014
53. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación. [Internet] 2017 [Citado 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510\\_06\\_color.pdf](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf)
54. Elera CA. Administración y gestión del potencial humano: un enfoque a la gestión de la administración de los recursos humanos en el Perú. Lima: 2009.
55. Alvarado ES, Cunya AC. Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Piura, 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Psicología]. Piura. Universidad César Vallejo. 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73271/Alvarado\\_CES-Cunya\\_AAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73271/Alvarado_CES-Cunya_AAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
56. Concha I, Aguilar DMA. Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de Salud Carmen de la Legua – Callao 2020. [Tesis para optar el grado de maestro en gerencia en Salud]. Callo. Universidad Nacional del Callao. 2020. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5325/Concha%20Hilares%20-Aguilar%20Bravo%20FCS%20Maestr%c3%ada%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistência

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión ambiente físico y cultural con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión reconocimiento con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión innovación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024?</li> <li>-</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b> Analizar la relación entre el clima organizacional con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión ambiente físico y cultural con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.</li> <li>- Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.</li> <li>- Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión reconocimiento con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.</li> <li>- Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión innovación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b></p> <p><b>H1:</b> El clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.  <b>H0:</b> El clima organizacional no se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>HE1:</b> El clima organizacional se relaciona significativamente en su dimensión ambiente físico y cultural con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.</li> <li>- <b>HE2</b> El clima organizacional se relaciona significativamente en su dimensión comunicación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.</li> <li>- <b>HE3:</b> El clima organizacional se relaciona significativamente en su dimensión reconocimiento con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.</li> <li>- <b>HE4:</b> El clima organizacional se relaciona significativamente en su dimensión innovación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Leoncio Prado 2024.</li> </ul>	<p><b>VI: Clima organizacional.</b>  D1: Ambiente físico cultural.  D2: Comunicación  D3: Reconocimiento  D4: Innovación  VD: Estrés laboral  <b>D1: Agotamiento emocional</b>  D2: Despersonalización  D3: Realización Personal</p>	<p><b>Método:</b> Hipotético deductivo.  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Diseño:</b> No experimental – correlacional.  <b>Población:</b> 525  <b>Muestra:</b> 156  <b>Muestreo:</b> Probabilística  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> cuestionario</p>

**Anexo 2: instrumentos****CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nombres y Apellidos: .....

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

Grado de instrucción..... fecha.....

Examinador:

A continuación, se te presenta un conjunto de interrogantes relacionados con el clima organizacional, las cuales debes de responder marcando con un aspa “x” en el recuadro correspondiente según sea tu opinión respecto a cada cuestionario.

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
		3	2	1	0
1	¿Considera usted que el entorno donde labora tiene una infraestructura adecuada?				
2	¿Piensas que, dentro de tu entorno laboral, tienen los medios adecuados para efectuar una buena labor?				
3	¿Considera usted que se está cumpliendo las condiciones de seguridad adecuadas en la municipalidad?				
4	¿Experimentas conductas inadecuadas dentro de tu entorno laboral?				
5	¿Con que frecuencia renuevan las oficinas donde usted labora?				
6	¿Sientes que tienes la información adecuada para ejecutar bien tus labores?				
7	¿Llegas a entender correctamente las necesidades que te plantea la entidad?				
8	¿Te sientes comprometido con la entidad?				
9	¿Considera usted que existe claridad en los procesos que manejas?				
10	¿Existe buena relación entre el equipo de trabajo y tu persona?				
11	¿Sientes que tus fortalezas mejorarán de alguna forma a la entidad?				
12	¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo desperdiciado?				
13	¿Dentro de la ejecución de tus labores has sentido algún inconveniente?				
14	¿Consideras que tu jefe directo es un modelo a seguir?				
15	¿Alguna vez la entidad te ha reconocido por tus destacadas labores?				
16	¿Considera usted que lo métodos aplicados en los distintos procedimientos administrativos generen algún resultado positivo en la entidad?				
17	¿Alguna vez has desarrollado alguna nueva idea para mejorar el sistema administrativo de tu entidad?				
18	¿Consideras que eres adaptable a nuevos cambios?				

19	¿Cada cuánto te actualizas profesionalmente?				
20	¿Alguna vez has resuelto algún conflicto generado dentro de tu entorno laboral?				

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Su participación en la presente investigación es voluntaria, y por lo tanto puede negarse a participar o retirar su participación en cualquier momento. Su decisión de participar o no en el estudio no tendrá alguna consecuencia positiva o negativa en relación a su puesto de trabajo.

1. Acepto voluntariamente a participar em esta investigación.
  - Si
  - No
2. Condición
  - Nombrado
  - Contratado
  - Otros
3. Profesión / Carrera: \_\_\_\_\_
4. Edad: \_\_\_\_\_
5. Sexo:
  - Mujer
  - Hombre
6. Estado civil
  - Soltero(a)
  - Casado(a)
  - Otros
7. Grado académico concluido
  - Secundaria
  - Técnica superior
  - Universitaria
8. Religión
  - Católico
  - Cristiano
  - Otros: \_\_\_\_\_
9. ¿Sufre alguna enfermedad?
  - Si
  - No

Instrucciones: A continuación, se presenta unas series de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando una de las alternativas según corresponda:

0 = Nunca

1 = Algunas veces al año

2 = Una vez al mes

3= Algunas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Algunas veces a la semana

6 = Todos los días

N°	Ítems	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 las mañanas y tengo que ir a trabajar.							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los demás compañeros o demás personas.							
5	Trato a mis compañeros como si fuera objeto impersonal							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente a los problemas de las personas que realizan las consultas en la municipalidad							
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 mas insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / trabajo							
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 los compañeros o demás personas							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros y demás personas							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros y demás personas							

19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión o trabajo que realizó							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Siento que mis compañeros o demás personas me culpan por alguno de sus problemas.							

## ● 17% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 13% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>1library.co</b> Internet	2%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2024-07-29</b> Submitted works	<1%
4	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>uwiener on 2024-03-22</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Católica de Santa María on 2022-12-15</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Continental on 2023-11-05</b> Submitted works	<1%