

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales



TESIS

**Clima Organizacional y Estrés Laboral del Personal Centro de Salud Jaime
Zubieta del distrito de San Juan
de Lurigancho - 2017**

Presentado por:

Roberto Arque Achapuma

David Ernesto Bruno Ruiz

Asesor:

Mg. Gualberto Guillermo Hurtado Ramos

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Carrera Profesional: Administración de Empresas

Lima, Perú

2018

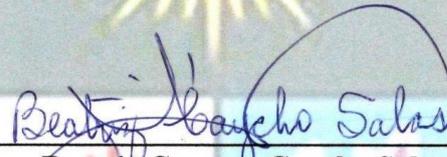
TESIS

Clima organizacional y estrés laboral
del personal Centro de Salud Jaime Zubieta
del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017



Mg. Gualberto Guillermo Hurtado Ramos
Asesor

Designación de Jurado Resolución N° 0445-2018-D-FACE



Dra. Beatriz Carmen Caycho Salas
Presidente



Dr. Tito Doroteo Acosta Castro
Secretario



Mtro. Adm. Quintter Larry Salas Pittman
Vocal

Línea de investigación: Innovación en gestión, administración pública y privada.

DEDICATORIA

Doy gracias infinito al padre hijo espíritu santo
Dios amado por ser el, quien desde el comienzo de
nuestras vida nos ha guiado por el camino del bien
para seguir siendo cada día mejor y darles gracias a
mis padres Julián Marcelina mis hermanos mi hija
Belén mi esposa por ser el motor de mi vida.

ROBERTO ARQUE ACHAPUMA

Dedico a mis profesores de quienes en
estos años de estudios hemos adquirido todo
todos los conocimientos para ser profesio-
nales competitivos.

DAVID E. BRUNO RUIZ

RECONOCIMIENTO

A todo el personal del Centro de Salud Jaime Zubieta por haber participado en la recolección de información que nos permitió hacer posible la presente investigación, para poder llegar a esta nueva etapa de mi vida profesional y personal.

Al asesor de nuestra tesis, Mg. Ing. Gualberto

Guillermo HURTADO RAMOS, por aportar

experiencia y conocimiento en el proceso

de desarrollo de nuestra tesis.

Al excelentísimo jurado por el tiempo

dedicado para la respectiva revisión

de este trabajo investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
Hoja de firmas de jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimiento.....	iv
Tabla de contenidos.....	v
Tablas de contenidos.....	vi
Tablas de contenidos.....	vii
Lista de tablas.....	viii
Lista de tablas.....	ix
Lista de tablas.....	x
Lista de figuras.....	xi
Lista de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
INTRODUCCION.....	xv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1 Determinación del problema.....	17
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problema específicos.....	20
1.2.3 Objetivos.....	21
1.2.4 Objetivo general.....	21
1.2.5 Objetivos específicos.....	21
1.3. Importación y alcances de la investigación.....	22
1.4. Limitaciones.....	24
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	25
2.1 Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	25

2.1.2. Antecedentes nacionales.....	30
2.2. Bases teóricas.....	38
2.2.1 Variable: Estrés Laboral.....	38
2.2.1.1 Definición.....	38
2.2.1.2 Salud laboral.....	39
2.2.1.3 Tipos de estrés.....	40
2.2.1.4 Definición de estresores laborales.....	41
2.2.1.5 Tipos de estresores laborales.....	41
2.2.1.6 Causas del estrés laboral.....	45
2.2.1.7 Teorías relacionadas al estrés.....	45
2.2.1.8. Causas del estrés laboral.....	47
2.2.1.9 Síntomas y consecuencias del estrés laboral.....	48
2.2.1.10. Efectos negativos del estrés sobre la salud.....	50
2.2.2 Variable: Clima organizacional.....	52
2.2.2.1. Definición.....	52
2.2.2.2. Síntomas de un mal clima organizacional.....	54
2.2.2.3. Causas y efectos según el tipo de clima organizacional.....	55
2.2.2.4. Características del clima organizacional.....	57
2.2.2.5. Factores que conforman el clima organizacional.....	60
2.2.2.6. Evaluación de las dimensiones del clima organizacional.....	63
2.2.2.7. Tipos de clima organizacional.....	69
2.3. Definición de términos básicos.....	70
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	71
3.1. Formulación de hipótesis.....	71
3.1.1. Hipótesis General.....	71
3.1.2. Hipótesis específica.....	71
3.2. Variables.....	72

3.2.1. Variable: Estrés Laboral	72
3.2.2. Variable: Clima organizacional	72
3.2.3. Operacionalización de variables	74
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.....	76
4.1. Enfoque de investigación	76
4.2. Tipo de investigación	76
4.3. Diseño de investigación.....	76
4.4. Población y muestra	77
4.4.1. Población.....	77
4.4.2. Muestra y muestreo	77
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	78
4.5.1. Técnica de recolección de datos	78
4.5.2. Instrumentos de recolección de datos.....	79
4.6. Tratamiento estadístico.....	79
4.6.1. Validez.....	79
4.6.2. Confiabilidad	80
CAPÍTULO V. RESULTADOS	81
5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	81
5.1.1. Validez de los instrumentos.....	81
5.1.2. Confiabilidad de instrumentos	82
5.2. Presentación y análisis de resultados.....	82
5.3. Discusión	106
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	112
REFERENCIAS.....	113
APÉNDICES.....	122

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Distribución de la población del Centro de Salud Jaime Zubieta	77
Tabla 2: Índice de confiabilidad	80
Tabla 3: Validez de instrumentos por jueces expertos.	81
Tabla 4: Confiabilidad de los instrumentos	82
Tabla 5: Distribución numérica y porcentual de la variable clima organizacional del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	82
Tabla 6: Distribución numérica y porcentual de la variable estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	83
Tabla 7: Distribución numérica y porcentual de la dimensión comunicación organizacional del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	84
Tabla 8: Distribución numérica y porcentual de la dimensión conflicto y cooperación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	85
Tabla 9: Distribución numérica y porcentual de la dimensión estructura del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	86
Tabla 10: Distribución numérica y porcentual de la dimensión identidad del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	87

Tabla 11: Distribución numérica y porcentual de la dimensión innovación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	88
Tabla 12: Distribución numérica y porcentual de la dimensión motivación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	89
Tabla 13: Distribución numérica y porcentual de la dimensión liderazgo del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	90
Tabla 14: Distribución numérica y porcentual de la dimensión remuneración del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	91
Tabla 15: Distribución numérica y porcentual de la dimensión toma de decisiones del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	92
Tabla 16: Distribución numérica y porcentual de la dimensión recompensa del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	93
Tabla 17: Distribución numérica y porcentual de la dimensión confort del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	94
Tabla 18. Coeficiente de correlación entre la variable clima organizacional y estrés laboral.....	96
Tabla 19. Coeficiente de correlación entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral	97

Tabla 20. Coeficiente de correlación entre la dimensión conflicto y cooperación y estrés laboral.....	98
Tabla 21. Coeficiente de correlación entre la dimensión estructura y estrés laboral.....	99
Tabla 22. Coeficiente de correlación entre la dimensión identidad y estrés laboral	99
Tabla 23. Coeficiente de correlación entre la dimensión innovación y estrés laboral.....	100
Tabla 24. Coeficiente de correlación entre la dimensión motivación y estrés laboral.....	101
Tabla 25. Coeficiente de correlación entre la dimensión liderazgo y estrés laboral ..	102
Tabla 26. Coeficiente de correlación entre la dimensión remuneración y estrés laboral.....	103
Tabla 27. Coeficiente de correlación entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral.....	104
Tabla 28. Coeficiente de correlación entre la dimensión recompensa y estrés laboral.....	105
Tabla 29. Coeficiente de correlación entre la dimensión confort y estrés laboral.....	105

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Distribución porcentual de la variable clima organizacional del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	83
Figura 2: Distribución porcentual de la variable estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	84
Figura 3: Distribución porcentual de la dimensión comunicación organizacional del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	85
Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión conflicto y cooperación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	86
Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión estructura del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	87
Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión identidad del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	88
Figura 7: Distribución porcentual de la dimensión innovación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	89
Figura 8: Distribución porcentual de la dimensión motivación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	90
Figura 9: Distribución porcentual de la dimensión liderazgo del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	91

Figura 10: Distribución porcentual de la dimensión remuneración del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	92
Figura 11: Distribución porcentual de la dimensión toma de decisiones del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	93
Figura 12: Distribución porcentual de la dimensión recompensa del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	94
Figura 13: Distribución porcentual de la dimensión confort del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.....	95

RESUMEN

La presente investigación estudió el problema de la relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho, 2017. El enfoque de investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicado y el nivel fue descriptivo y correlacional, el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada 107 trabajadores y la muestra de estudio fue de 84 trabajadores del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho, 2017. Se concluye, con un nivel de significación de 0,05, que existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho, 2017. De acuerdo al resultado obtenido con el programa estadístico SPSS, el coeficiente Rho de Spearman fue 0.719, para los cuales la probabilidad de cometer el error tipo 1, es menor o igual a $\alpha = 0,05$. Ello significa que existe relación entre las variables, es decir, hay relación entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho, 2017.

Términos Claves: Clima organizacional, estrés laboral

ABSTRACT

The present investigation studied the problem of the relationship between the organizational climate and the level of work stress of the Jaime Zubieta Health Center staff of the San Juan de Lurigancho district, 2017. The research focus was quantitative, the type of research was applied and the level was descriptive and correlational, the research design was non-experimental cross-sectional, the population was made up of 107 workers and the study sample was 84 staff workers of the Jaime Zubieta Health Center of the San Juan de Lurigancho district, 2017. It is concluded, with a level of significance of 0.05, that there is a relationship between the organizational climate and work stress of the Jaime Zubieta Health Center staff of the San Juan de Lurigancho district, 2017. According to the result obtained with the statistical program SPSS, Spearman's Rho coefficient was 0.719, for which the probability of committing the type 1 error is less or equal to $\alpha = 0.05$. This means that there is a relationship between the variables, that is, there is a relationship between the organizational climate and the work stress of the staff of the Jaime Zubieta Health Center in the San Juan de Lurigancho district, 2017.

Key Terms: organizational climate, work stress

INTRODUCCIÓN

El aumento vertiginoso de la población ha generado que los centros de salud desarrollen estrategias para atender las demandas de los pacientes. A pesar de las decisiones políticas de gobierno, el problema aún no se soluciona, y la sobrecarga laboral genera un desconcierto y un clima organizacional desagradable; los líderes elegidos por sus múltiples capacidades no pueden sobrellevar la carga laboral que se concentra en los establecimientos de salud afectando el normal desenvolvimiento de la institución. La cooperación entre miembros que laboran en las instituciones de salud no es buena, y el control ejercido no satisface a nadie, dichos inconvenientes desembocan en problemas de salud y más aun de preocupación tanto de los clientes (pacientes) y los trabajadores. Si la organización, la toma de decisiones y el actuar del personal no son buenos, esto desencadena en problemas de estrés laboral que a la larga es el mayor índice de enfermedades que se presenta a nivel mundial.

El centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho, es uno de los centros de salud más concurridos en la zona por su infraestructura y organización, dado que atiende infinidad de casos y sobre todo de emergencias, esta demanda ha generado la aparición de debilidades laborales. Se debe efectuar cambios urgentes en la percepción del clima organizacional que vaya en función a disminuir el estrés laboral que está presente en todo el personal, debe realizar programas de prevención del estrés en el personal de la organización para que esté acorde con las demandas de la población. La investigación está estructurada en cinco capítulos. En el capítulo I se plantea el problema, los objetivos, la importancia y los alcances. En el capítulo II se exponen los antecedentes del estudio, las bases teóricas referentes al clima

organizacional y estrés laboral, así como la definición de términos básicos. En el capítulo III se plantean las hipótesis y las variables de estudio. En el capítulo IV se explica la metodología, el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, así como el tratamiento estadístico y procedimiento. En el capítulo V se presentan los resultados de la investigación, validez y confiabilidad de los instrumentos, así como la contrastación de la hipótesis y discusión. Para finalizar se mencionan las conclusiones, las recomendaciones, las referencias y los apéndices

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Determinación del problema

Desde la declaración de la OMS (1946, p.10) sobre la definición de salud como «estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades», el concepto de salud no ha variado a lo largo del tiempo. Esto se interpreta como, una persona está sana cuando tiene capacidad de producir, de ejercer el trabajo que realiza de forma cotidiana, ya sea ir a su oficina, estudiar en el colegio o universidad, realizar las labores domésticas en casa, etc. Esta capacidad de producir o trabajar es la que marca la diferencia entre una persona sana o enferma. Además, existe una relación de la persona con el ambiente de trabajo: este ambiente va a modificar su conducta y costumbres, apareciendo una patología específica en relación directa con su trabajo.

Es muy común encontrar presentes muchas de las causas que provocan estrés laboral en el personal del centro de salud. Entre las causas más frecuentes de estrés laboral se encuentran un mal clima laboral, una excesiva carga de trabajo y responsabilidad, falta de compañerismo, etc.

El Ministerio de Salud (MINSa) tiene un programa de Salud mental, que previene trastornos y/o enfermedades que afectan el orden psicomental de todas las personas; también existe la institución privada eco médica, dedicada a estudiar y brindar tratamiento del estrés y la conducta (Llosa, 1999, p.145).

De acuerdo a la ONG trabajando.com (2009, p.2), de un total de cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan.

Los colaboradores del área de salud se encuentran hoy en una encrucijada de fuerzas poderosas tales como: el crecimiento tecnológico cada vez más complejo, el envejecimiento de la población, entornos laborales radicalmente distintos y el rápido crecimiento de los conocimientos científicos, todo lo señalado requiere de unas funciones y responsabilidades del personal mucho más amplias siendo estos algunos de los factores que pueden generar estrés e insatisfacción en ellos. Los colaboradores de salud según los autores, es una de las categorías ocupacionales más estresantes, en razón a que su trabajo demanda realizar tareas penosas, que la exponen a una extrema tensión como consecuencia del permanente contacto con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte; además debe resolver problemas que emergen en forma imprevista; considerando asimismo que su trabajo la obliga a cumplir horarios extremos, turnos nocturnos y en días no laborables para la mayor parte de la población, sumándose a esto los conflictos con los compañeros, incluidos los supervisores y otros profesionales del equipo de atención en salud, la preparación inadecuada para tratar los problemas emocionales de los pacientes y sus familiares, la sobrecarga de trabajo y la incertidumbre por falta de actualización en sus conocimientos, el continuo intrusismo en sus labores por parte de otros profesionales de salud, la permanente atención de casos de riesgos y de alta complejidad, la responsabilidad del trabajo, presencia de ruidos continuos molestos, iluminación defectuosa, espacio inadecuado para las labores a realizar, la presión por parte de diversos

servicios, escasas de personal, cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos o trabajo en más de una institución, salarios no acordes a sus demandas, turnos que dificultan la vida matrimonial y familiar ya que éstos a veces no coinciden con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de la familia por lo que el personal requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia.

Al interactuar con el personal del **Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho - 2017** es común escuchar frases como “estoy cansada(o)”, “tengo mucho trabajo”, “tengo migraña”, “no tengo tiempo para mis otras labores”, “no me alcanza el tiempo”, “me siento mal”, “siento que no aprecian mi trabajo”, “el sueldo no me alcanza”, entre otras expresiones del personal; observándose que los diferentes factores a los que están expuestos producen situaciones de fatiga, mal humor, ausentismo, cefaleas, ansiedad, motivación disminuida, conflictos de funciones por intrusismo profesional, irritabilidad, ansiedad y una serie de signos y síntomas que hacen presumir la presencia de estrés e insatisfacción organizacional que afectan la salud física y mental del personal de salud que allí laboran y que afectarían su calidad de vida y por ende la calidad del servicio que brindan a los usuarios, pudiendo generar una percepción negativa en estos sobre la labor del personal deteriorando la imagen de la profesión ante la sociedad. Ante ello tendrán que aplicarse estrategias que disminuya estrés laboral y aumente el clima organización.

Frente a esta situación nos planteamos la siguiente pregunta ¿Cómo es la relación entre clima organizacional y el estrés laboral del personal del **Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho- 2017**?

1.2. Formulación del problema

Frente a esta problemática planteada es conveniente realizar un trabajo de investigación, cuya problemática se plantea de la siguiente manera:

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho- 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión conflicto y cooperación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión estructura y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión identidad y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión innovación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión motivación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión liderazgo y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión remuneración y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?

- ¿Cómo es la relación entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión recompensa y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión confort y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?

1.2.3. Objetivos

Los objetivos que se formularon para el presente estudio son:

1.2.4. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho- 2017.

1.2.5. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Determinar la relación entre la dimensión conflicto y cooperación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Establecer la relación entre la dimensión estructura y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Conocer la relación entre la dimensión identidad y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Describir la relación entre la dimensión innovación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

- Determinar la relación entre la dimensión motivación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Establecer la relación entre la dimensión liderazgo y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Conocer la relación entre la dimensión remuneración y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Explicar la relación entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Describir la relación entre la dimensión recompensa y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Identificar la relación entre la dimensión confort y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

1.3. Importancia y alcances de la investigación

A nivel mundial el estrés laboral es un problema de salud que afecta a todos los trabajadores y puede incidir en el clima organizacional, el Centro de Salud Jaime Ministerio de Salud (MINSA) a través de la dirección general de salud (DIGESA) recomienda realizar a nivel institucional una evaluación del estrés y clima organizacional que consiste en una investigación de ambos, conociendo sus causas, incidencia, áreas de más estrés, etc. dentro de una organización laboral, a fin de llegar a un diagnóstico completo para su prevención oportuna. Es importante que el trabajador de salud esté satisfecho en su centro laboral porque se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica, lo que es imprescindible para el buen desarrollo de sus actividades.

Este trabajo se justifica en que las áreas de salud se han deteriorado por el mal manejo de su clima, y por el alto nivel de estrés existente en los centros de salud en forma diaria, esto afecta de manera significativa su productividad y calidad de servicio.

El estudio y comprensión de las dificultades que rodean a la organización, marcan el inicio de su mejoramiento, por lo que esta tesis trata de buscar las estrategias de solución, y así estimular el avance de la institución que brinda servicios de salud.

El mejoramiento enmarca la interacción de los individuos entre sí, en todos los ámbitos posibles, dándole cabida al nacimiento de nuevas formas de pensar y de asumir los retos que impone el desarrollo.

Las variables en estudio, es decir, clima organizacional y estrés laboral corresponden a procesos internos del recurso humano en las organizaciones, lo que se estudiará a profundidad.

Esta investigación es importante para la sociedad, porque es la encargada de brindar los servicios de salud; y que, de una u otra manera es la que expondrá la calidad de servicio de ésta. Las personas, son las más susceptibles a los cambios que se generen dentro de una institución, y tendrán una idea del clima organizacional que en esta se presente. A la vez el estrés laboral, es un factor que genera la deserción en las organizaciones, ya que, a los miembros, no les agrada trabajar bajo presión; esto afecta de manera significativa al clima organizacional, por tal motivo el personal que labora en ella no se siente capacitado para ejercer eficazmente su trabajo.

Por consiguiente, es recomendable mantener buena relación entre los miembros, para que pueda existir un buen clima en los servicios de salud, y para que no surja el estrés, lo que produce el colapso de toda la organización.

1.4. Limitaciones

La limitación procedente del estudio está referida a que solo son válidas para la población de estudio, es decir, para el personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho- 2017.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Sepúlveda (2012, p.8), en su tesis “Clima organizacional y estrés laboral asistencial en profesores de enseñanza media”, es un estudio correlacional que busca evaluar la asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral asistencial (Burnout) en una muestra de 200 docentes de Enseñanza Media de liceos científico - humanista municipalizado y particular-subsuvcionado de la comuna de Santiago. Para conseguir este propósito, se utilizó una metodología cuantitativa, considerándose un diseño no experimental transeccional correlacional. Como medio de obtención de datos se utilizan dos cuestionarios: el cuestionario de clima organizacional para instituciones educativas de Morales, Manzi y Justiniano (1984, p.26), y el cuestionario de Burnout para el profesorado, versión revisada de Moreno y González (1997, p.32). Los resultados demuestran correlaciones significativas entre los elementos del Clima Organizacional y Burnout en docentes.

Rodríguez (2012, p.15), en su tesis “relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela”, Al relacionar el clima organizacional con el estrés laboral es usando el coeficiente de Pearson se obtuvo, relacionando las políticas gerenciales con el estrés laboral se tiene un $P=-0,116$ una relación inversamente proporcional no significativa, y al relacionar las políticas de recursos humanos con el estrés laboral $P=-0,126$ una relación

inversamente proporcional no significativa, y al relacionar las políticas de condiciones y medio ambiente de trabajo con el estrés laboral con un $P=0.862$ una relación no significativa; con un de 0,005 de probabilidad de error. Los resultados obtenidos demuestran que existe un clima organizacional medianamente positivo y un estrés laboral muy bajo. Al relacionar los componentes del clima organizacional con el estrés laboral se encontró una correlación inversa no significativa lo que quiere decir que la organización del trabajo en esta empresa no tiene una asociación importante con el estrés laboral de sus trabajadores aunque fue evidente que a medida que la organización del trabajo es más eficiente menor fue el nivel de estrés encontrado.

Marroquín y Pérez (2011, p.10), su estudio se basó en el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de sus colaboradores de Burger King, en Guatemala. Utilizaron una guía de observación y un cuestionario de preguntas cerradas. Los hallazgos obtenidos indican que casi todos los trabajadores presentan libertad en su trabajo, identificación con la organización y aprecian las condiciones laborales. Así mismo en el cuestionario que realizó a los trabajadores la mayoría indica que les agrada trabajar con sus compañeros. Concluye que existe un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores

Campero, De Montis y González (2013, p.9) en su Tesis: “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”, realizado en la ciudad de Mendoza, Argentina, 2013. En un estudio cuantitativo, tipo descriptivo diseño no experimental y transversal. Concluyeron así: “Creemos entonces que estamos en condiciones de decir que los enfermeros del servicio de unidad de terapia de intensiva pediátrica del Hospital Dr. Humberto. J. Notti si manifiestan estrés laboral porque están expuestos en forma permanente a factores estresores”

Cremades (2013, p.11), Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médicos quirúrgicos. Realizado en la ciudad de Mendoza, Argentina, 2013. En un estudio cuantitativo, tipo descriptivo diseño no experimental y transversal, se concluyó que existen importantes limitaciones relacionadas con la producción científica en unidades médico-quirúrgicas y la encontrada se relaciona en general con aspectos psicológicos de los profesionales y unidades críticas o servicios especiales. Como clasificador más adecuado para estresores profesionales de enfermería se propone el clasificador de Peiró.

Barrios (2010, p.9). Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el Hospital Ruíz y Páez, realizado en Bolívar, agosto, 2010. En un estudio cuantitativo, tipo descriptivo diseño no experimental y transversal se concluyó que aun cuando los trabajadores de la Emergencia de Adultos del Hospital Universitario “Ruíz y Páez” se hallan trabajando bajo un ambiente de estrés constante, es decir, el 100% de ellos se encuentran estresados, estos se manejan de forma adecuada, puesto que mantienen los Niveles de Estrés Bajo a Moderado, considerándose como aceptables en vista de la responsabilidad que representa trabajar en esta Área, donde el personal de enfermería debe manejar de forma cotidiana una serie de elementos estresores, que son importantes para su trabajo ya que de ello depende su estado de alerta y decisión en cada caso, pero si por alguna razón no logran adaptarse de forma adecuada, generarían elevados niveles de estrés que de una forma sostenida agotarían su sistema y se vería comprometido el equilibrio físico y mental del trabajador, esto sin contar con otros factores estresores laborales que se presentan de forma ocasional, generando una carga de estrés adicional que también exigen ser bien manejados para mantener el equilibrio.

Miranda (2008, p.7), investigó el estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luiani. Venezuela 2008. El estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. El presente trabajo de investigación fue un estudio que se en marco dentro del tipo de investigación descriptiva basada en un diseño de corte transversal y de campo, que tenía como objetivo establecer los niveles de estrés laboral de la población en estudio conformada por todos los sujetos que laboraban en el Servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani, durante el primer semestre del 2008, lo que comprendió un grupo de 72 trabajadores con diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades. Se les aplicó a los sujetos en estudio un cuestionario para Estrés Laboral diseñado por la investigadora, el cual se tipificó por la metodología de pruebas paralelas, se obtuvieron coeficientes de correlación promedio de 0,865964 para la validez y de 0,75 para la confiabilidad de la prueba.

Los resultados obtenidos arrojaron que el 62 % del personal del servicio en estudio presento un nivel bajo de estrés laboral, 34 % un nivel medio y un 4 % un nivel alto; además, se encontró una predominancia de los síntomas psicológicos sobre los síntomas físicos. A través del estudio de los perfiles pictográficos de los grupos que conformaron la población en estudio, la investigadora pudo concluir que los grupos más susceptibles a sufrir de estrés laboral fueron los auxiliares y los receptores del laboratorio.

Sánchez (2011, p.24), Investigó estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Argentina 2011. Este trabajo se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cereal era son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés

percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. El estudio se realizó en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo Santa Fe, en diciembre del 2010. La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el último es el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

Barrios (2010, p.25), realizó un estudio titulado “estrés en el personal de enfermería del área de emergencia adulto en el hospital Ruiz y Páez, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés e identificar los estresores y las respuestas Físico-Psicológicas

del personal de enfermería que labora en el área de emergencia de adultos, ciudad Bolívar. El método fue descriptivo, prospectivo y transversal, con una población de 44 enfermeros(as), representada por 32 mujeres y 12 varones. La técnica fue la encuesta, el instrumento una escala diseñado por Ascanio y Coronado. Los resultados fueron que del 100% del personal de enfermería presentaron un nivel bajo de estrés (63.64%), predominó el sexo femenino en 79.45%, en cuanto a los estresores extremos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer errores, con respecto al grupo etario predominante está representado por enfermeros(as) con edades de 25 a 28 años de edad.

López (2011, p.45), en Brasil, reportaron sobre el nivel de estrés y de los estresores presentes en los enfermeros que actúan en las unidad de cuidados intensivos, sus resultados refieren que de 263 enfermeros evaluados, el 91,6% son mujeres, el 80,2% son jóvenes menores de 40 años, el 87,8% son asistenciales y 74,5% con post graduación. En cuanto a los niveles de estrés encontrados, el 39,9% presenta bajo nivel de estrés, 36,5% nivel medio, 23,6% en alerta para presentar nivel alto de estrés y no se encontró valoraciones de nivel alto de estrés.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Quispe (2016, p.29), en su tesis para obtener el título de licenciada en psicología “niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, que realizó en la ciudad de Lima, el estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra fue de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para ambos se obtuvieron sus

propiedades psicométricas. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener como correlación bivariada una significación de $p < 0,00$. El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87,50%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44,05%). En conclusión, existe relación entre el estrés y clima laboral; es por ello que se recomienda, dar a conocer los resultados a la empresa para que sean del conocimiento de los colaboradores, las condiciones que puedan afectar su rendimiento.

Saccca (2010, p.31) realizó una investigación sobre el vínculo entre clima laboral y el desempeño académico de los profesores de las instituciones educativas básicas alternativas (CEBAS) del distrito de San Martín de Porres, Perú. Obtuvo como resultados que hay una relación altamente significativa entre las dimensiones de clima laboral y desempeño académico. Concluyendo que existe relación entre ambas variables de estudio

Castillo (2014, p.34), realizó una investigación sobre la relación entre Clima Organizacional, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada en Lima, Perú. Utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma, la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni y la escala de Satisfacción Laboral de Price, adaptada por Alarcón. Existiendo una alta correlación significativa y positiva entre el clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, entre las variables estudiadas. Concluye que las variables estudiadas están estrechamente relacionadas, debido a que a mayor grado de motivación habrá una mayor calidad y satisfacción en general

Laguna (2013, p.42), en su tesis para obtener título de Especialización “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos

del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013”, se realizó en la ciudad de Lima, 2014. En un estudio cuantitativo, tipo descriptivo diseño no experimental y transversal. Se concluyó, que: El Nivel de estrés del profesional de enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos del HNGAI en su mayoría es de nivel medio, ya que expresan que se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que ir a trabajar, sienten que han conseguido cosas valiosas en su centro laboral, se han sentido preocupados porque el trabajo que realizan les está cambiando emocionalmente. En cuanto al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión de agotamiento, la mayoría expresa que es de medio a alto; ya que se sienten cansados al final de la jornada de su trabajo, han sentido trabajar con mucha gente es un esfuerzo y les produce estrés, el cual pone en riesgo el cuidado de enfermería, con ello disminuyendo su compromiso laboral. Respecto al nivel de estrés del profesional de enfermería un porcentaje considerable de enfermeras presentan un nivel medio a alto de despersonalización representado principalmente por sentimientos de insensibilidad con los pacientes que tiene que atender durante su jornada laboral, poca preocupación por los problemas de sus pacientes.

Valle (2014, p.38), en su Tesis “Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo, 2014.”, de la ciudad de Trujillo, 2014. En un estudio cuantitativo, tipo descriptivo diseño no experimental y transversal. Se concluyó:

“1. El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo es “Medio”. 2. El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo es “Medio”, 3. Comparando los

puntajes sobre el nivel de estrés laboral entre las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo y del Hospital Belén de Trujillo se concluye que son iguales.”

Correa (2013, p.42), en su Tesis “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013”, de la ciudad de Lima, 2013. En un estudio cuantitativo, tipo descriptivo diseño no experimental y transversal. Se concluyeron que, el Nivel de estrés laboral en enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en su mayoría es de medio a bajo, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que no tratan algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y trabajan demasiado. Respecto al estrés laboral en enfermeros según la dimensión cansancio emocional en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría tienen un nivel de medio a alto, referida a que se sienten emocionalmente agotado por su trabajo, creen que están trabajando demasiado, sin embargo un porcentaje significativo lo considera bajo ya que no se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, trabajar todo el día con pacientes no les implica un gran esfuerzo de su parte, no se sienten frustrados con su trabajo, no se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que enfrentarse con otro día de trabajo. En cuanto al estrés laboral en enfermeros según la dimensión despersonalización en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría tienen un nivel medio a alto, referida a que se sienten que se han vuelto más insensibles con la gente desde que ejercen la tarea, les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente, y un porcentaje significativo lo considera bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, les preocupa lo que ocurre a sus pacientes y no sienten que los pacientes lo culpan de sus problemas. Acerca del estrés laboral en enfermeros según la dimensión realización personal en el

servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría presenta un nivel de medio a bajo que está referido a que en su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma, sin embargo un porcentaje significativo lo considera alto porque ha conseguido muchas cosas útiles en su actividad y fácilmente comprenden cómo se sienten los pacientes, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, se sienten muy activos, pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes.

Marchena y Medina (2013, p.54), en su tesis “Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Trujillo, 2013.”, de la ciudad de Trujillo, 2013. En un estudio cuantitativo, tipo descriptivo diseño no experimental y transversal. Concluyeron en que: “1. No existen diferencias significativas en los niveles de estrés psicológico en las enfermeras de ambos grupos, y, 2. Fue bajo el nivel de estrés psicológico que predominó en las enfermeras que laboran en UCI de ambos hospitales”

Romero (2012, p.57), Investigaron. “Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, Trujillo 2012”. El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, agencia España, 2012. Se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo con dos variables, variable independiente estrés laboral y variable dependiente desempeño laboral, así como los siguientes métodos: método analítico, deductivo, inductivo y el estadístico; y por último, la recolección de datos se hizo a través de técnicas cuantitativas (encuesta), la cual constó de diecinueve ítems con tres alternativas de respuesta, aplicada a 32 personas (tipo censal). Los resultados fueron presentados en cuadros estadísticos con

números absolutos y porcentuales, los cuales aportaron distintas conclusiones entre las que destacan: el estrés laboral en los asesores de negocios de la Caja Trujillo, agencia España, es el resultado del trabajo bajo condiciones de presión y factores que involucra un buen clima laboral como la falta de reconocimientos laborales, falta de capacitaciones y apoyo del jefe inmediato.

También se determinó que la influencia del estrés laboral disminuye el desempeño laboral de los asesores de negocios. Y a pesar que los asesores de negocios presentan síntomas de estrés laboral mantienen una buena relación con sus clientes.

Henríquez (2008, p.36), desarrolló el estudio titulado “Niveles de estrés laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión-MINSA: Lima- Perú, 2008, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras de la UCI del HNDAC, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por todos los enfermeros del servicio de cuidados intensivos que fueron 17 profesionales de enfermería, se utilizó como técnica la encuesta auto administrada el instrumento fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) , de Maslach y Jackson en su adaptación español. Las conclusiones entre otras fueron: “el grupo etéreo mayoritario lo constituyen las mujeres adultas maduras aquí la mujer asume nuevos roles como formación de la pareja y crianza de hijos, lo que explica también que en cuanto al estado civil las enfermeras casadas tienen una multiplicidad de roles ser madre, ser esposa y trabajadora por lo tanto un mayor trabajo y una mayor carga emocional. Dada la mayor población de mujeres en el estudio, se puede decir que de acuerdo a lo referido por el Dr. Daniel Sidelski, las mujeres tienen un grado notoriamente menor de tolerancia frente a los estresores, que las afecta en mayor medida que a los varones; respecto a las condiciones

laborales, el mayor porcentaje de enfermeros son nombrados (as) lo cual genera en ellos la sensación de estabilidad laboral y la mayoría tiene un tiempo de servicios de más de 9 años en su institución. Respecto al nivel de estrés laboral encontraron que del 100 % de enfermeras encuestadas de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, el 58 % presenta un nivel medio, 24% presentan un nivel alto y el 18 % un nivel bajo de estrés en relación a la dimensión agotamiento emocional del 100%(17) de enfermeras el 65%(11) presentan un nivel medio, 29% (5) un nivel bajo y 6%(1) alto; en la dimensión despersonalización, del 100% (17) de enfermeras 49 % (8) presentan un nivel medio, 35% (6) un nivel bajo y 18% (3) alto; en la dimensión realización personal, del 100% (17) de enfermeras 47% (8) presentan un nivel medio, 29% (5) un nivel alto y 24% (4) bajo”.

Salazar (2006, p.48), desarrolló el estudio “Relación entre los factores socio demográficos, laborales y el síndrome de Burnout en enfermeras que laboran en áreas críticas del INMP”, fue un estudio aplicativo, cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal; la muestra fue aleatoria simple, estuvo conformada por 60 enfermeras que laboran en la unidades criticas (UCIM, UCIN, SOP) del INMP; utilizó la prueba de independencia del chi- cuadrado para medir el grado de relación que existe entre las variables; se utilizó como técnica la encuesta auto administrada siendo el instrumento el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), de Maslach y Jackson en su adaptación español. Se concluyó: la mayoría de enfermeras presentan un nivel medio de estrés en la dimensión de agotamiento emocional 50% y despersonalización 48.3%, en la dimensión de realización personal presentan nivel bajo 38,3%, existe evidencia estadística significativa que demuestra

que hay relación entre factores socio demográficos y laborales que influyen en el síndrome de Burnout como son: la edad , estado civil, actividades en el tiempo libre, horas de descanso post guardia nocturna, condición laboral, número de pacientes que atienden por día.

Mego (2008, p.39), realizó una investigación denominada “Nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral en el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima setiembre – diciembre 2008”. El cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral del personal que labora en el servicio de CEYS del HNGAI, el método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 enfermeras, y los instrumentos fueron la escala de y la escala de Likert modificado de SL-SPC. Las conclusiones a las que llego fueron “el orden que arrojan los resultados son estrés medio, alto y bajo, al analizar las dimensiones que se estudian para determinar la presencia de estrés se concluye que del personal encuestado solo refieren sentirse afectados en las dimensiones de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no significan problema. En cuanto a la satisfacción los resultados son de nivel medio y en cuanto a nivel bajo y alto tienen los mismos valores”.

Guillén (2009, p.38), en su investigación “Estresores ocupacionales del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital de Niños J. M. De los Ríos - Caracas”. Con el propósito de determinar los estresores ocupacionales que producen malestar en los profesionales de enfermería, se estableció un estudio descriptivo, con un diseño de campo de corte transversal no experimental cuya población estuvo constituida por 45 profesionales de enfermería y una muestra de 23: 8 licenciadas en enfermería y 15

técnicos en enfermería. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, los cuales fueron analizados bajo criterios de estadística descriptiva, representadas en tablas y gráficos por distribución de frecuencia. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario realizado por Leibovich y Schufer, de “Impacto de malestar percibido en el ámbito laboral”, que permite evaluar frecuencia e intensidad de los eventos en una escala tipo Likert de 1 a 4 puntos de intensidad (excesivo, mediano, escaso y ninguno) y validado en Venezuela por Lombardi en la población de enfermería, obteniendo altos niveles de confiabilidad por encima de 0,79 en el α de Cronbach. Los resultados de esta investigación plantearon que los estresores laborales que producen mediano malestar es del orden de 48,32% ponderado, en cuanto a al excesivo malestar percibido es del orden 23,88%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Variable: Estrés Laboral

2.2.1.1. Definición

La definición del término “estrés” ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956, p.25), citado por Ardon (2008, p.14), quien expresó que el estrés es la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades el estrés ha sido entendido:

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- Como estímulo, el estrés ha sido estudiado como la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo, ya sea por grandes acontecimientos (muerte, separación, despido, acontecimientos catastróficos, etc.); pequeños contratiempos (laborales,

relaciones sociales, etc.) o estímulos permanentes (son de menor intensidad, pero de mayor duración como los ruidos)

- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que de las características objetivas de dicha situación. Para Selye (1956, p. 32), el estrés es un estado del cuerpo producido por diversos agentes nocivos, y que se manifiestan por un síndrome de cambios.

La Organización Internacional del Trabajo (1985, p.10) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad al afectar la salud psicofísica de los trabajadores. Por lo que Suma una recomendación: Las empresas que ayuden a su empleador a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

2.2.1.2 Salud laboral

En los últimos años, se ha producido un esfuerzo considerable por crear una cultura de seguridad en las empresas y más específicamente una psicología de la seguridad laboral. La idea subyacente es que la seguridad real en las empresas es específicamente una psicología de la seguridad laboral; es decir que este concepto vaya más allá de un conjunto de procedimientos y prácticas estandarizados y que sea el resultado de una forma de pensar y actuar generalizada. La cultura de la salud laboral propone no sólo la supresión de daños materiales y personales, sino el mismo desarrollo físico, social y mental de los trabajadores (Hártel y Ashkanasy, 2011, p.10)

El objetivo en la gestión de la salud laboral es conseguir un estado funcional de salud que permita la participación plena del colaborador en la productividad de la empresa. Sin embargo, no necesariamente se pretende que el trabajador no se enferme, sino que esté trabajando en buenas condiciones físicas y mentales (Zwetsloot y Leka, 2010, p.43)

2.2.1.3 Tipos de estrés

La Asociación Psiquiátrica Americana, a través del DSM – IV (1995, p.12), señala dos tipos de estrés: el estrés negativo o distrés y el estrés positivo o eutrés.

a). El estrés positivo o eutrés:

Produce alivio de la tensión. Es un tipo de presión que induce a la acción donde el individuo interacciona con su estresor, pero mantiene su mente consciente y creativa y prepara su cuerpo y su mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo siente placer, alegría, bienestar, equilibrio y experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativa y motivada. Este tipo de estrés lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma original. Se enfrenta y resuelve problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción en un trabajo agradable, una reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, entre otras.

El Eutrés es un estado importante para la salud del ser humano, el cual resulta en una diversidad de beneficios y efectos positivos, tales como, el mejoramiento del nivel de conocimiento, provee la motivación excitante, por ejemplo, crear un trabajo de arte, crear una teoría científica. Es un estrés utilizado como ayuda para el crecimiento personal y

profesional. Por lo tanto, el estrés positivo es indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo.

b). El estrés negativo o distrés:

Es el estrés perjudicial o desagradable. Se caracteriza por el mantenimiento de la tensión; los músculos y órganos envían señales al cerebro de incomodidad y fastidio; hay falta de confianza e inseguridad; un estado creciente de alerta, incomodidad física, tensión mental, pensamientos negativos y desconcentración. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción de la productividad del individuo, en la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. En la vida cotidiana, encontramos estresores negativos tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros.

2.2.1.4 Definición de estresores laborales

Podemos definir como estresores cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada." Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano."
(Sheyle, 1956, p.30)

2.2.1.5 Tipos de estresores laborales

Los tipos de estresores son:

a). Estresores del ambiente físico, entre ellos:

- La iluminación.
- El ruido y vibraciones.
- Higiene.

- La temperatura. (Temperaturas extremas)
- Toxicidad.
- Condiciones climáticas extremas.
- Poca disponibilidad de espacio físico.

b). Estresores de contenido de la tarea:

Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.

El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

Variedad de las tareas (monótonas y rutinarias).

- Infrautilización de habilidades: las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- Falta de participación: la empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores en temas relativos a su propia tarea como en aspectos de ámbito laboral.

c). Estresores de las demandas del trabajo:

- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- Sobrecarga de trabajo: el volumen, la magnitud o la complejidad de la tarea.

Infracarga del trabajo: el volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.

Nuevas tecnologías (adaptación a las mismas)

d). Estrés de Rol:

“Presión o tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre las demandas que plantea el desempeño de un rol y la capacidad personal para responder con éxito a esas demandas, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes”:

Tipos

- El “Conflicto de rol”: “Se plantean demandas o exigencias contradictorias o se establecen limitaciones incompatibles respecto a la conducta de la persona focal”.
- La “Ambigüedad de rol”: “Existe una indefinición y/o inconsistencia de normas, objetivos, procedimientos, etc. respecto al rol y al comportamiento de la persona focal”.
- La “Sobrecarga de rol”: “Se da una insuficiencia de los recursos que se ponen a disposición de la persona focal y que impiden satisfacer las exigencias del rol”.
- La “Super especialización”: “Existe una fuerte presión sobre la persona focal para que desempeñe un rol con demandas muy inferiores a las que podría responder como consecuencia de sus capacidades, habilidades, etc.”.
- La “Incompetencia de rol”: “El individuo experimenta una fuerte presión como consecuencia de expectativas y demandas excesivas para sus capacidades actuales”.

e). Estresores del desarrollo de la carrera:

- Inseguridad en el trabajo: incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, contrataciones temporales, despido
- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.

f). Las relaciones interpersonales:

- Densidad social en el lugar de trabajo.
- Calidad de las relaciones.
- Relación con superiores, compañeros y subordinados.
- Relaciones con público, usuarios y clientes.

g). Estresores grupales y organizativos:

- Centralización en la toma de decisiones.
- Falta de cohesión del grupo.
- Presión del grupo a la conformidad.
- Clima sociogrupal.
- Nivel de conflicto grupal.

h). Estresores extra organizacionales:

- Problemas de equilibrio y compensación.
- Estresores intrafamiliares.
- Fuentes extra familiares de estrés familiar.
- Conflictos familia-trabajo.
- Aspiraciones de carrera.
- Aspectos temporales del trabajo.
- Cambios de residencia.
- Familia como apoyo/ familia como conflicto.
- El trabajo de la mujer casada.
- Parejas de doble carrera. (Se dedican al trabajo y a la familia)

2.2.1.6 Causas del estrés laboral

Trujillo (2007, p.48), sostiene que algunos estudios han demostrado que el estrés está relacionado con la edad, la educación, el estado civil, el sexo, la clase social, el número de sucesos desagradables vividos, el tipo de sociedad, la clase de trabajo, la forma de organización de la empresa y la manera de ser de cada persona. De acuerdo con este ultima, somos más o menos sensibles a las situaciones provocadoras del estrés, por ejemplo: las personas competitivas, agresivas, explosivas, que están en frecuente tensión, a las cual es el tiempo no les alcanza porque tienen exceso de tareas y responsabilidades, y quieren sobresalir y lograr sus metas esas personas son más propensas al estrés y a enfermarse más.

Estas personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

2.2.1.7 Teorías relacionadas al estrés

En la sociedad actual es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas y puede dar lugar a graves problemas para la salud; sin embargo, este se presenta como un conjunto de experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

a). Teoría psicológica

Lazarus y Susan Folkman (1984, p.18); definieron el estrés psicológico como una relación particular entre la persona y el entorno, valorada por la persona como una situación que le sobrepasa o pone en peligro su bienestar.

Aspectos significativos de esta definición. Lazarus y Folkman adoptan una posición basada en la interacción, afirmando que el estrés hace referencia a una relación existente entre la persona y el entorno. También considera que la clave de esta interacción es la valoración personal de la situación psicológica. Por último creen que esta situación debe considerarse como una condición amenazante, desafiante o peligrosa. (Lazarus y Folkman, 1984, p.53)

b). Teoría social

Los teóricos Lazarus y Folkman (1984, p.14) consideraron la salud y la energía como una de las fuentes importantes de afrontamiento. Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles, enfermas y cansadas. Dentro de estas resistencias aparecen las habilidades sociales. La confianza que uno tiene en su propia capacidad de hacer que otras personas colaboren puede constituir una importante fuente de manejo del estrés. Íntimamente relacionado con este recurso está el Apoyo social o la sensación de aceptación, afecto o valoración por parte de otras personas. Según esta teoría existen circunstancias que el individuo experimenta cuando se relaciona con su medio ambiente y con la sociedad que lo rodea y éstas muchas veces pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo provocando el estrés.

c). Teoría biológica.

El fisiólogo Cannon (1891, p.29), introduce el término estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes.

Desde el punto de vista biológico se pueden definir los estímulos o situaciones en estresores, que, por su capacidad para producir cambios fisiológicos en el organismo, automáticamente disparan la respuesta de estrés, causando enfermedades como: Colitis, Úlceras Gástricas, Migrañas, Gastritis, Lumbago Los estímulos aversivos pueden producir, además de respuestas emocionales negativas, un daño en la salud de las personas. Por ejemplo, los sucesos familiares que causan estrés, como mudanzas, cambio de empleo, divorcio y muerte. Muchos de estos efectos dañinos no son producidos por los propios estímulos. Si no por las reacciones a ellos. Por tanto, la expresión de las emociones negativas puede tener efectos negativos, sobre quienes las experimentan y sobre aquellas con quienes interactúan.

d). Teoría industrial

Vitaliano y Cols. Citados por Ardon (2008, p.45), establecieron diversos estudios en los cuales han confirmado que la combinación entre una exigencia elevada y un escaso nivel de control produce estrés a la vez que está relacionada con las enfermedades cardiovasculares.

El avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a veces viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente. Por otra parte, la sociedad organizada pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar. Todo lo anterior, potencia los factores causantes de estrés.

2.2.1.8. Causas del estrés laboral

Según Otero (2015, p.16),

- Desacuerdos en la información.
- Falta de priorización de tareas.
- Objetivos que no son realistas.

- Cambios en los plazos de entrega.
- Liderazgo confuso.
- Tareas poco claras.
- Distorsión de funciones.
- Falta de colaboración entre el equipo.
- Falta de motivación entre el equipo.
- Incertidumbre por el papel en el proyecto.

2.2.1.9 Síntomas y consecuencias del estrés laboral

Otero (2015, p.22), los síntomas y consecuencias del estrés han atraído poderosamente la atención de teorías e investigación, el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social, la mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Es el campo debido al innegable impacto negativo que tiene en la salud, la pluralidad de clasificaciones de consecuencias y síntomas del estrés laboral tiene como denominador común la idea de que el esfuerzo por adaptarse a la presencia continuada de un estresor reduce los recursos del organismo y lo hace vulnerable a la enfermedad.

Por lo que se presenta diversos Síntomas de distinta naturaleza, La percepción de estrés se produce, a corto plazo, una serie de manifestaciones, de distinta naturaleza, como el bajo autoestima, los sentimientos y pensamientos negativos, la conflictividad

interpersonal, el absentismo laboral, la disminución del rendimiento en el trabajo, alteraciones metabólicas y otros cambios fisiológicos que construyen, tan solo una muestra de las posibles consecuencias negativas del estrés. Podríamos pensar en reacciones del organismo, como mecanismo de defensa ante estímulos estresores y manifestaciones graves ante situaciones de estrés que el individuo no es capaz de afrontar y se mantienen a lo largo de tiempo, los síntomas más frecuentes son:

- **Fisiológica:** nos referimos al aumento del ritmo cardiaco y de la presión arterial, el aumento de la frecuencia de respiración, el aumento de la tensión muscular, pérdida de la libido o disminución sexual, la disminución de la activación del sistema digestivo, el incremento de colesterol y la producción de la gastritis entre otras patologías que se puedan presentar.
- **Cognitivo:** la excesiva preocupación, la dificultad para concentrarse y mantener la atención, desorientación y/o confusión mental, disminución de las habilidades de soluciones de problemas, disminución de la autoestima y el incremento de la emocionalidad negativa (como la ansiedad, ira, hostilidad e irritabilidad)
- **Conductual:** Deterioro de las relaciones interpersonales, la agitación motora (hiperactividad), explosiones emocionales, trastorno alimentario (comer en exceso, y falta de apetito), el aumento de consumos de tabacos, alcohol, u otras sustancias, conflictos familiares, la conducta de evitación, aislamiento y retiro social y disminución del rendimiento laboral.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico y la falta de rendimiento.

Una exposición prolongada puede ocasionar:

- Enfermedades y patologías graves.

- Problemas fisiológicos, cognitivos y motores.
- Trastornos inmunológicos, respiratorios, cardiovasculares, endocrinos, dermatológicos, sexuales y psicopatológicos, que pueden llevar, en casos graves, a la depresión e incluso al suicidio.
- Las consecuencias que este tiene en la organización son:
 - El absentismo.
 - La pérdida de productividad.
 - La alta rotación de la mano de obra.
 - La pérdida de calidad en procesos y productos.
 - La pérdida de tiempo y, con todo ello, la pérdida económica que esto puede ocasionar.

2.2.1.10. Efectos negativos del estrés sobre la salud

El estrés produce la activación de varios sistemas en el organismo, que incluyen al sistema Hipotálamo-pituitario-adrenal (HPA), el sistema nervioso autónomo y el inmune, para mantener la magnitud de la respuesta fisiológica al estrés, puede representar una amenaza, y la consecuente dificultad para la adaptación.

La secreción de adrenalina y glucocorticoides al torrente sanguíneo actúan como mediadores fisiológicos, para producir efectos adaptativos a corto plazo, pero también pueden producir daño si el mediador no cesa por un largo tiempo. Esta sobreproducción de hormonas puede perjudicar a la salud, es decir, ocurren efectos negativos a la salud por exposición al estrés de forma crónica, llamado “Carga Alostática”, lo que causa desgaste y deterioro en el organismo. Las consecuencias a la salud pueden incluir.

- Sistema digestivo: El dolor del estómago es una reacción común porque se vacía más despacio. También se acelera la actividad del colon, lo cual puede producir diarrea.

- Sistema Muscular: tensión muscular, trastornos musculares, fatiga muscular, temblores musculares.
- Obesidad: Aumento del apetito, lo cual contribuye al incremento de peso. (El exceso de peso o la obesidad conlleva un riesgo de contraer diabetes o enfermedad cardiovascular.)
- Sistema inmune: Debilidad del sistema inmune y, por consiguiente, puede sufrir más resfriados y otras infecciones.
- Sistema nervioso: Ansiedad, depresión, insomnio y falta de interés en actividades físicas. La memoria y la habilidad de decidir pueden verse afectadas negativamente.
- Sistema cardiovascular: Aumento de la presión sanguínea, taquicardia y colesterol y los triglicéridos elevados. También elevación de los niveles de glucosa elevado, especialmente en las horas de la noche, y aumento del apetito, lo cual contribuye al incremento. (Todos esos efectos son factores de riesgo para las enfermedades cardiacas, la aterosclerosis, los derrames, la obesidad y la diabetes.)

Como reacciones psicósomáticas, existen repercusiones cognoscitivas con limitación del campo de recepción, disminución de la capacidad de creatividad, concentración y toma de decisiones. Se puede acompañar de ansiedad, angustia, depresión, apatía e hipocondría.

Como reacciones del comportamiento se puede observar el consumo excesivo de alcohol, tabaco u otros fármacos, agresividad, violencia, suicidio, entre otras. El exceso de actividad mental, como la concentración, responsabilidad, incertidumbre, temores, preocupaciones o por efecto de la actividad como en los trabajos monótonos, rutinarios, donde carece de autonomía en sus decisiones, son productores de fatiga mental.

La fatiga mental se refiere a una disminución del rendimiento psíquico, corporal y con sentimiento de cansancio o agotamiento y manifestaciones físicas a causa del desempeño mantenido de una actividad ocupacional. Se caracteriza por irritabilidad,

desánimo, pérdida del apetito, alteraciones en el ciclo sueño-vigilia, dolores múltiples, miedos, frustración, lo que genera una baja autoestima y limita considerablemente sus funciones en la organización. De igual modo que la presencia del cansancio emocional, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales, junto con la sensación de que uno ya no tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás. También se pueden observar casos de despersonalización, que consisten en el desarrollo de una actitud insensible hacia las personas con quienes se trabaja.

2.2.2 Variable: Clima organizacional

2.2.2.1. Definición

Según Goncálves (2000, p.33), refiere que, a fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directas o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima, tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima, es una variable interviniente que media entre los factores el sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra, y de una sección a otra dentro de una misma empresa
- El clima junto con las estructuras y características organizacionales, y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

El clima organizacional es un tema de gran importancia, para todas las organizaciones, las cuales buscan el mejoramiento del ambiente, para poder alcanzar un aumento de productividad sin perder de vista el recurso humano. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato con los demás miembros de la organización y con los clientes, son elementos que conforman lo que se define como clima organizacional.

Según Chiavenato (2000, p.27), el clima organizacional, se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados, e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.

Este autor, plantea que los seres humanos están obligados a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional, esto lo define como adaptación, lo cual no solo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social

El clima no se ve, ni se toca, pero es algo real dentro de la organización que está integrado en una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran los empleados; el clima en las organizaciones, está integrado por elementos como:

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueden sentir los empleados en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.

- Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo.
- La estructura con sus macro y micro dimensiones.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Todos estos elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo, la moral, cohesión, desde el punto de vista de la organización en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo y supervivencia.

Según el MINSA (2008, p.5) se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

2.2.2.2. Síntomas de un mal clima organizacional

Según Goncálves (1997, p.39):

- Tu jefe te hostiga y también a los otros.
- No hay trabajo en equipo, cuando algo sale mal se busca un culpable, no una solución.
- Con frecuencia tu jefe o colegas toman crédito por tu trabajo.
- Estás haciendo el trabajo de dos o más personas sin reconocimiento o remuneración adicional.
- Hay reglas y procedimientos establecidos, pero nadie las sigue.
- Circulan rumores, chismes y acusaciones.
- El jefe está ausente o no se ocupa de sus tareas.

- Parece que la gente incompetente jamás será despedida, en cambio, elementos valiosos son despedidos o renuncian.
- Tus colegas tienen comportamientos agresivos o se irritan con facilidad, la gente no se comunica con cordialidad y respeto.
- No existe ningún plan de desarrollo, integración o capacitación.
- La gente menos adecuada recibe ascensos.
- La comunicación es deficiente, las personas no conocen sus funciones y por lo tanto no saben qué se espera de ellos.

2.2.2.3. Causas y efectos según el tipo de clima organizacional

Según Goncálves (1997, p.28):

a) Clima autocrático o negativo

Causas:

- Organizaciones muy grandes con elevado número de empleados.
- Empresas centralizadas y jerarquizadas.
- Políticas restrictivas sobre el comportamiento del empleado.
- Falta de motivación
- Salarios Bajos, políticas arbitrarias, medidas disciplinarias juzgadas como injustas, malas condiciones físicas de trabajo, tensión, presión, descontento, frustración, incertidumbre, insatisfacción y falta de reconocimiento.
- Liderazgo explotador, agresivo y en busca de objetivos individuales.
- Distanciamiento, pesimismo, agresividad.

Consecuencias:

- Conformidad y falta de compromiso,

- Escasa o nula creatividad por parte del empleado,
- Genera en el empleado sentimientos de opresión
- Bajo rendimiento.
- Sindicalización, robo, vandalismo, quejas, huelgas, tasa elevadas de accidentes, rotación y ausentismo.
- Conflictos entre superior y subordinado, descontento y falta de compromiso.
- Incumplimiento de los objetivos, baja productividad, perjudica los programas administrativos generando resultados intangibles.

b) Clima participativo o positivo

Causas:

- Empresas creadoras e innovadoras
- Administración por objetivos, buen funcionamiento de los procesos, estructura bien establecida y actitudes positivas.
- Proceso de evaluación del rendimiento y delegación de actividades. Comunicación ascendente, descendente y lateral
- Coincidencia de los objetivos y normas del grupo con los de la organización.
- Satisfacción, entusiasmo, optimismo y líderes orientados y preocupados por la interacción interpersonal por la interacción interpersonal.
- Administración eficaz de las quejas, definición de papeles, sistema de comunicación ascendente, descendente y lateral
- Programas de seguridad y sanidad en el trabajo, mantenimiento de la maquinaria y el lugar de trabajo.
- Los individuos encuentran en los componentes organizacionales una adecuación o respuesta o respuesta a sus necesidades que favorecen su desarrollo.

Consecuencias:

- Empleados participativos
- Aumento del rendimiento y productividad.
- El empleado está motivado a utilizar y desarrollar sus potenciales.
- Se conocen los resultados y objetivos organizacionales en toda la empresa.
- Conducta favorable de los empleados y éxito organización
- Sentimiento de pertenencia a la organización y sus objetivos, favorece el compañerismo y las relaciones sociales.
- Salud organización, acceso a una fuente de información pertinente y reducción de conflictos
- Tasa baja de accidentes
- Satisfacción

2.2.2.4. Características del clima organizacional

Según Goncálves (1997, p.36). El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de esta, estas características pueden ser externas o internas. Entre las características más resaltantes están:

- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en este medio ambiente, este último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.
- El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: Días finales del cierre anual, procesos de reducción del personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional puesto que hay ganas de

trabajar, y cuando disminuye la motivación este disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad.

- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo y varían de una sección a otra.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (Sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Según Salom (1994, p.19), el clima organizacional implica una referencia constante de los miembros, respecto a su estar en la organización. Entre las características más resaltantes están:

- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima

de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad, puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.

- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un mal clima, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros; en tanto una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver como el clima de su organización es grato, y contribuir con su propio comportamiento que este clima sea agradable.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.
- El ausentismo y la rotación excesiva puede ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. La forma de atacar estos problemas, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

Es importante tomar en cuentas estas características, ya que son de gran utilidad al momento de observar el clima organizacional, y de esta manera se ve que es lo que puede afectar a éste, y de modo más factible se puede buscar una pronta solución, si se llega a presentar algún problema.

Según el MINSA (2008, p.10), las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

2.2.2.5. Factores que conforman el clima organizacional.

Según Goncálves (2000, p.29), los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

La importancia de esto reside en el hecho de que, el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externo y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador, de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí, que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

La existencia de cada organización dentro de un medio ambiente que cuenta con factores externos e internos, están conformados por elementos físicos, tecnológicos, sociales, políticos y económicos; que de una u otra manera afectan y se ven afectados por las políticas y procedimientos organizacionales, por tal motivo cualquier programa desarrollado para la administración de los recursos humanos deben tener presente dichos componentes.

Según Brunet (1999, p.25), considera que el clima organizacional, es un componente multidimensional de elementos que se pueden descomponer en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modo de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección y otros. Según el autor, el clima organizacional es una abstracción muy reciente incorporada a la psicología industrial y organizacional, y está constituida por una fusión de dos grandes escuelas del pensamiento que son:

- a) Escuela de la Gestalt: Este enfoque se centra en la percepción de la organización (el todo es diferente a sus partes) de tal modo que la percepción del medio de trabajo y del entorno, es lo que influye en el comportamiento de un empleado.
- b) Escuela Funcionalista: Esta escuela plantea que el pensamiento y el comportamiento de un individuo, depende del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales, las cuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Los individuos tienen la necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización, y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que lo rodea.

El enfoque dado por estas escuelas ha conducido a concepciones diferentes de clima organizacional, entre las que se señalan:

- Medida múltiple de los atributos organizacionales: Esta considera al clima como un conjunto de características que describen una organización y la distingue de otras

(productos fabricados, o servicios ofrecidos, orientación económica, organigrama, entre otros), son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.

- Medidas perceptivas de los atributos individuales: Definen al clima como un elemento meramente individual, relacionado principalmente con los valores y las necesidades de los individuos, más que con las características de la organización, esto significa que el empleado percibe el clima organizacional únicamente en función de las necesidades que la empresa le pueda satisfacer.
- Medidas perceptivas de los atributos organizacionales: La percepción del clima organizacional, en función de las características que se perciben, de las características de la organización y la interacción de estos dos elementos. Por lo tanto en esta definición se mezclan tres variables del medio (tamaño, estructura, administración, etc.), variables personales, como la aptitud y la motivación del empleado, esta también las variables resaltantes, como la satisfacción y la productividad.

Según Goncálves (1997, p.29), de todos los enfoques sobre el clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad, es el que utiliza como elemento fundamental, las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio ambiente laboral. La especial importancia de este enfoque, reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. El clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales

2.2.2.6. Evaluación de las dimensiones del clima organizacional

Como toda organización tiene implícito un clima organizacional, bajo el cual se desarrollan las actividades diarias de trabajo, este es susceptible de ser medido mediante cuestionarios y entrevistas.

Según Litwin y Stringer (2001, p.11) plantean puntos que ayudan a evaluar el clima existente dentro de una organización, utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían en el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

Estructura.- Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

Responsabilidad.- Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

Recompensa.- Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino de incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

Desafío.- Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden ocurrir durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudaran a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

Cooperación.- Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

Relaciones.- Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados , estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización , entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

Estándares.- Esta dimensión habla de cómo los miembros de una institución perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

Conflictos.- El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones, el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de los que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.

Identidad.- El sentimiento de que uno pertenece a la institución y es un miembro valioso de un equipo de trabajo, la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales son los de la organización.

La investigación ha señalado que la elaboración del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalan este puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

Según el Ministerio de Salud (MINSA) (2008, p.5), las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven

enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

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

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

Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este

proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Según Pritchard y Karasick (1973, p.126) desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización

Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

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

Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.

Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Según Likert, (citado por Brunet, 2004, p.23) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada.

2.2.2.7. Tipos de clima organizacional.

Prevalecen cinco tipos de clima organizacional, y los grupos pasan por ellos, en varias etapas de su desarrollo en la organización, como respuesta a las presiones internas y externas, en ocasiones experimentan cada clima en forma pura, pero lo que generalmente prevalece es una mezcla de dos o más de los cinco tipos de clima (Brunet, 1999, p.31):

*Clima rutinario: Caracteriza actividades fortuitas, sin rumbo, apáticas e impersonales. Las relaciones están marcadas por la hostilidad, la desconfianza y la amenaza. Los trabajadores se dedican a sus tareas porque creen que el trabajo no tiene significado y no vale la pena.

*Clima orientado para la tarea: Se basa en “el trabajo bien hecho desde la primera vez”. Se caracteriza por actividades de trabajo altamente sistémicas y controladas, sus miembros se evalúan constantemente buscando la eficacia, y los líderes ejercen control sobre el momento y modo de hacer cada tarea enfatizando la consistencia. Las personas que viven bajo este clima piensan que tienen posiciones importantes y tienen una mayor satisfacción al hacer un trabajo bien hecho.

*Clima de apoyo mutuo: Caracteriza el intercambio de amistad, simpatía y preocupación entre los miembros del grupo, mostrando una enorme preocupación por los sentimientos ajenos. Las actividades y los requisitos tienen una importancia mínima y, en general, las personas responden las unas a las otras como iguales.

*Clima práctico: Caracteriza la cooperación y la sociabilidad. Mantiene las relaciones a un nivel que permite a las personas negociar las unas con las otras, y a hacer concesiones que dejan a la mayor parte sentirse bien y haciendo un trabajo adecuado. Los conflictos los resuelve el mismo individuo, a menos que afecte a gran parte de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.

*Clima propósito: Caracteriza la actividad altamente dirigida de los miembros, abierta a la evaluación y la influencia. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con relación a los individuos. Los conflictos se consideran como oportunidades para la complementación, de tal forma que puedan crecer, en vez de evitarlos u ocultarlos.

2.3. Definición de términos básicos

Estrés Laboral

Es el resultado de la relación entre las exigencias o demandas del mundo laboral y la capacidad de los trabajadores para dar respuesta a tales demandas. Dando lugar a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.

Organizaciones de Salud – (Centro de Salud Jaime Zubieta)

Se define operacionalmente como organizaciones de salud a los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo, institutos, DISAS/DIRESAS, Diris Lima Centro, Redes, Microrredes, Sede Central Red de Salud Juan de Lurigancho; y las que hagan sus veces en las instancias de EsSalud, Fuerzas Armadas, y Policía Nacional.

Recursos humanos (Usuarios internos)

Personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios.

Las personas no son recursos, sino que tienen recursos (conocimientos, valores, habilidades y experiencia para desarrollar sus acciones).

Para el estudio de clima organizacional se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización de salud seleccionada.

CAPÍTULO III.

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho- 2017.

3.1.2. Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Existe relación significativa entre la dimensión conflicto y cooperación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Existe relación significativa entre la dimensión estructura y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Existe relación significativa entre la dimensión identidad y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Existe relación significativa entre la dimensión innovación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Existe relación significativa entre la dimensión motivación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

- Existe relación significativa entre la dimensión remuneración y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Existe relación significativa entre la dimensión recompensa y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.
- Existe relación significativa entre la dimensión confort y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

3.2. Variables

3.2.1. Variable: Estrés Laboral

- **Definición conceptual**

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

- **Definición operacional**

Es la respuesta expresada que emite el profesional de los colaboradores de salud, acerca de su forma de reacción ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, manifestados en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. El cual se obtendrá a través del Inventario de Maslach, cuyos valores finales serán nivel de estrés alto, medio y bajo.

3.2.2. Variable: Clima organizacional

- **Definición conceptual**

Según el MINSa (2008, p.9), define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

– **Definición operacional**

Es la respuesta expresada que emite el profesional de los colaboradores de salud, acerca de su forma clima organizacional de acuerdo a sus dimensiones autonomía, confianza y cooperación, relaciones sociales, estructura, rendimiento motivación, estatus, flexibilidad e innovación, apoyo, el cual se obtendrá a través del cuestionario del MINSa, cuyos valores finales serán nivel alto, medio y bajo.

3.2.3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel por dimensión	Nivel en general
Clima organizacional (**)	Comunicación organizacional	Comunicación	29, 30, 34	Cualitativa ordinal: Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Alto: 10-12 Medio: 7-9 Bajo: 3-6	Alto: 103 – 136 Medio: 69- 102 Bajo: 34 - 68
	Conflicto y cooperación	Apoyo de los compañeros	26, 24		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
	Estructura	Tareas y funciones	10, 13		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
	Identidad	Compromiso y desarrollo	20, 23, 31		Alto: 10-12 Medio: 7-9 Bajo: 3-6	
	Innovación	Innovación, iniciativa, adaptación	4, 5, 12, 17		Alto: 13-16 Medio: 9-12 Bajo: 4-8	
	motivación	Oportunidades, trato	1, 3, 33		Alto: 10-12 Medio: 7-9 Bajo: 3-6	
	Liderazgo	Condiciones de organización	7, 19		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
	Remuneración	Remuneración, beneficios	6, 27		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
	Toma de decisiones	Toma de decisiones	3, 14		Alto: 7-8 Medio: 5-6	

					Bajo: 2-4	
	Recompensa	Evaluación, permios y reconocimientos	11, 16, 21		Alto: 10-12 Medio: 7-9 Bajo: 3-6	
	Confort	Limpieza, satisfacción	18, 25		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
Estrés laboral (*)	Agotamiento Emocional	Cansancio emocional Agotamiento físico Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Cualitativa ordinal: 0: Nunca 1: Alguna vez al año o menos 2: Una vez al mes o menos 3: Algunas veces al mes 4: Una vez a la semana 5: Varias veces a la semana 6: Diariamente	Alto: 27-54 Medio: 19-26 Bajo: 0-18	Alto: 89-132 Medio: 45-88 Bajo: 0-44
	Realización Personal	Respuesta negativa del trabajo que desempeña. Sentimientos negativos de mi labor Auto concepto negativo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		Alto: 33-48 Medio: 17-32 Bajo: 0-16	
	Despersonalización	Trato impersonal hacia los pacientes Falta de reocupación de los problemas de los compañeros Respuesta negativa hacia uno mismo	5, 10, 11, 15, 22		Alto: 10-30 Medio: 6-9 Bajo: 0-5	

Fuente: (*) Inventario de estrés laboral de Maslach y Jackson (1984)

(**) Cuestionario de clima organizacional del MINSA

CAPÍTULO IV.

METODOLOGÍA

4.1. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es cuantitativa, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 84).

4.2. Tipo de investigación

En la presente investigación se empleó un nivel descriptivo -correlacional.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos dicen que el nivel correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular (p. 93).

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de cualquier fenómeno que se someta a un análisis. (p. 92).

4.3. Diseño de investigación

El diseño que se empleó en la presente investigación es no experimental y de corte transversal. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). El diseño no experimental es un estudio que realiza sin la manipulación deliberada de variables, se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, se obtienen datos para después analizarlos (p. 152).

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), nos dicen que el diseño transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p.154).

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Según Tamayo (1997, p.49) "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación". El estudio se realizará en el Centro de Salud Jaime Zubieta y estará formada por el personal que son 107 personas.

Tabla 1: Distribución de la población del Centro de Salud Jaime Zubieta

EE.SS.	(D.S. 276) Nombrado	(D.S. 1057) Contratado CAS	(3ros) Partida 99 3ros	SERUMS	Total
Centro de Salud Jaime Zubieta	47	18	36	6	107

Fuente: Centro de Salud Jaime Zubieta

4.4.2. Muestra y muestreo

Según Sampieri (2010, p.35), puede definirse como: "Una unidad de análisis o grupo de personas, contextos, eventos, sucesos, comunidades etc., sobre la cual se habrán de recolectar datos"

Para escoger al número de trabajadores para la muestra se trabaja con la fórmula de Sierra (1995, p.18), este investigador menciona que este método puede ser usado para poblaciones finitas menores de 100.000.

Fórmula para el cálculo de la Muestra:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

$$n = \frac{(107) \times (0.5)^2 \times (1.96)^2}{(107-1) \times (0.05)^2 + (0.5)^2 \times (1.96)^2}$$

$$n = \frac{102.7628}{1.224} = 83.8606$$

$$n = 84$$

Dónde:

N = Población

n = muestra

Z = nivel de confianza al 95% equivale a 1.96

e = error muestral al 5% equivale a 0.05

σ = desviación estándar equivale a 0.5

Mediante la fórmula se determinó que la muestra estará formada por 84 trabajadores del centro de salud.

El muestreo es aleatorio simple (M.A.S.), cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.5.1. Técnica de recolección de datos

Para Hurtado, Kuznik & Espinal (2010), “la encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación [...]” (p.317).

La técnica que se empleó para recolección de datos en la investigación es la encuesta, ya que permite recoger información a través de respuestas dadas por los encuestados de acuerdo a preguntas preparadas por el investigador.

4.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearán para la recolección de datos son los cuestionarios.

Según Bernal (2010), “es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos” (p.250).

Los instrumentos son dos: el instrumento para el estrés laboral son 22 preguntas y para el clima organizacional son 34 preguntas, el cuestionario está dirigido para el personal de centro de salud.

4.6. Tratamiento estadístico

4.6.1. Validez

Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos dicen que: “La validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.201).

Se establece la validez a través del juicio de expertos, en el presente trabajo de investigación se ha establecido la validez de contenido, habiendo recurrido a profesionales especialistas en estrés laboral y clima organizacional que laboran en centros asistenciales del Minsa.

4.6.2. Confiabilidad

Hernández, Fernández & Baptista (2014), “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales [...]” (p.200).

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad.

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado el coeficiente conbrach, que es un indicador que se utiliza cuando se tiene un instrumento con preguntas de respuestas múltiples.

El coeficiente de Cronbach puede oscilar entre cero y uno. (p.207). Esto se ilustra en el siguiente cuadro:

Tabla 2: Índice de confiabilidad

Nivel de confiabilidad	Valores
Confiabilidad nula	0.53 a menos
Confiabilidad baja	0.54 a 0.59
Confiable	0.60 a 0.65
Muy confiable	0.66 a 0.71
Excelente confiabilidad	0.72 a 0.99
Confiabilidad perfecta	1.00

Fuente: Hernández Sampieri, Roberto y otros (2006). Metodología de la Investigación científica. Edit. Mac Graw Hill. Cuarta edición, págs. 438 - 439

CAPÍTULO V.

RESULTADOS

5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

5.1.1. Validez de los instrumentos

Para la validez del instrumento, se aplicó la técnica de juicio de expertos, para poner a prueba, se consultó a cinco expertos con un cuestionario de 10 indicadores: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia; y evaluándose en cinco niveles: Excelente (E), Muy buena (MB), Buena (B), Regular(R) y deficiente (D), de acuerdo con el enunciado de cada pregunta. Los jueces determinaron lo siguiente de acuerdo con los instrumentos evaluados:

Tabla 3: Validez de instrumentos por jueces expertos.

Nº	Indicador	Variables	
		Estrés Laboral	Clima Organizacional
01	Claridad	MB	MB
02	Objetividad	B	MB
03	Actualización	MB	B
04	Organización	MB	B
05	Suficiente	B	B
06	Intencionalidad	B	B
07	Consistencia	B	B
08	Coherencia	MB	B
09	Metodología	MB	MB
10	Pertinencia	MB	MB
	Validez Promedio	0.90	0.83

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los jueces, existe un alto grado de validez de contenido, por lo que el instrumento es adecuado para medir los objetivos propuestos en la investigación.

5.1.2. Confiabilidad de instrumentos

Tabla 4: Confiabilidad de los instrumentos

Variable	N° de Ítems	Alfa de Cronbach	Conclusión
Clima organización	34	0.818	Excelente
Estrés laboral	22	0.804	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Observamos que el coeficiente alfa de Cronbach para la variable clima organizacional estrés laboral son 0.818 y 0.804 respectivamente, lo cual significa que los instrumentos tienen excelente confiabilidad.

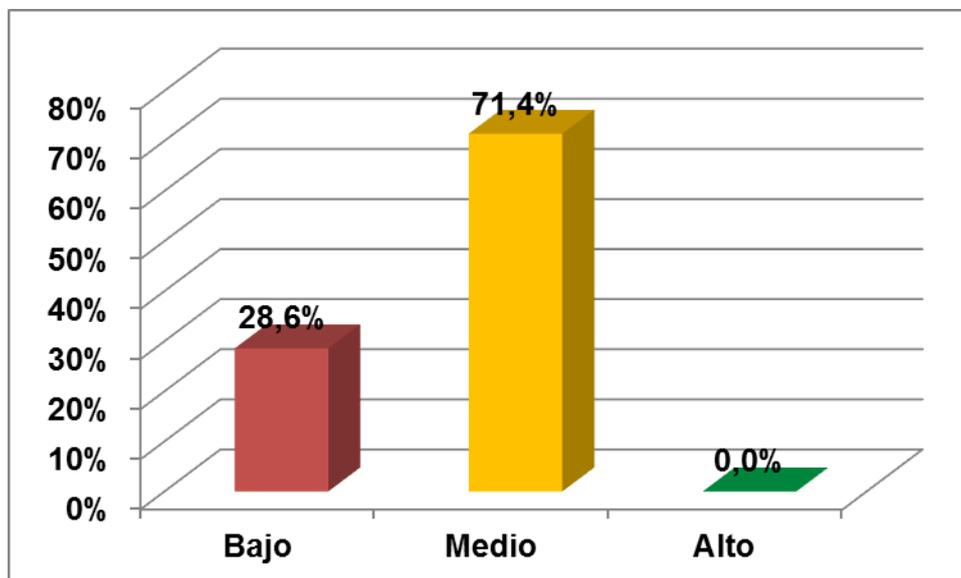
5.2. Presentación y análisis de resultados

Tabla 5: Distribución numérica y porcentual de la variable clima organizacional del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34-68	24	28,6%
Medio	69-102	60	71,4%
Alto	103-136	0	0,0%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Distribución porcentual de la variable clima organizacional del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

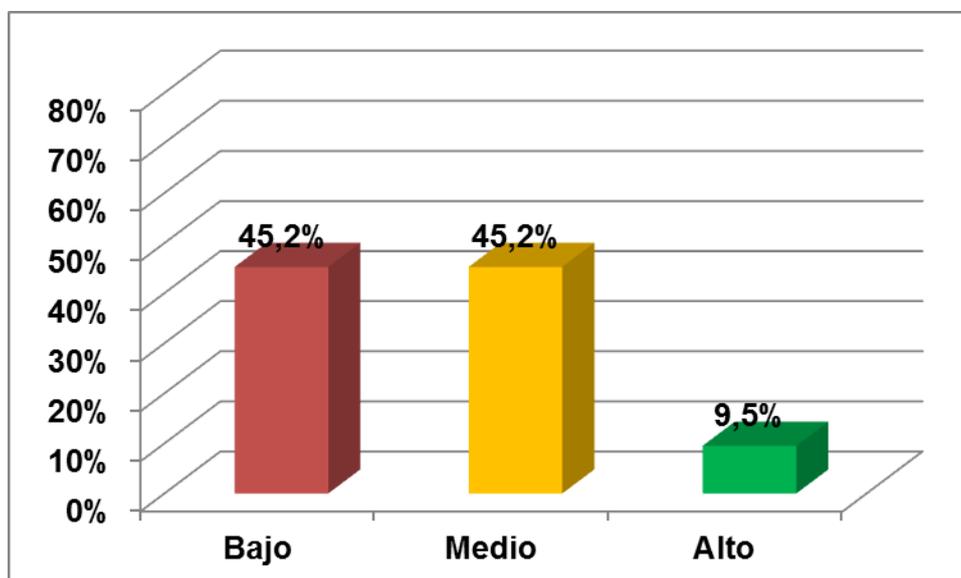
Del 100% de encuestados se observó los resultados del clima organizacional, donde se evidenció que el 71.4% opinaron que fue de nivel medio y el 28.6% opinaron que fue de nivel bajo en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 6: Distribución numérica y porcentual de la variable estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0-44	38	45,2%
Medio	45-88	38	45,2%
Alto	89-132	8	9,5%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Distribución porcentual de la variable estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

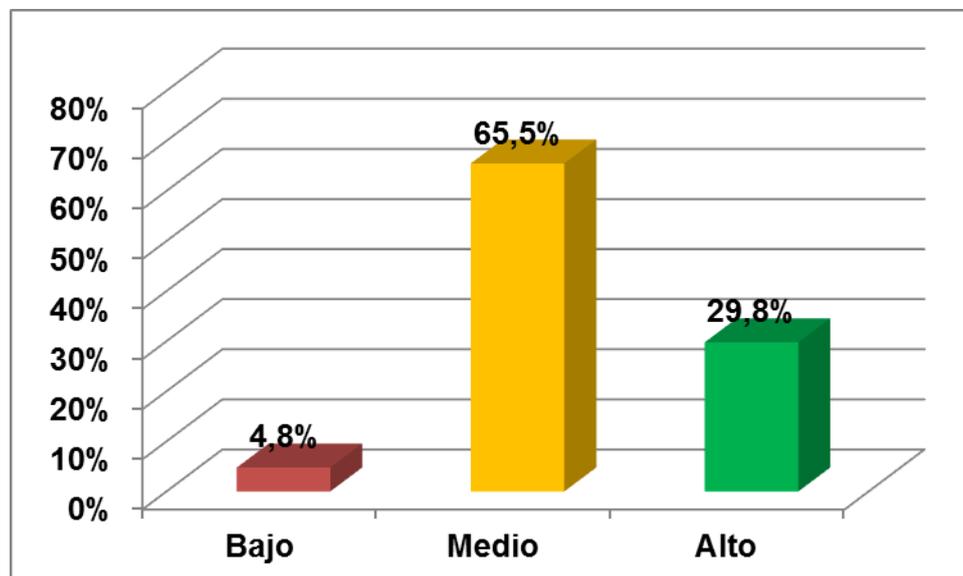
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 45.2% opinaron que fue de nivel medio, el 45.2% opinaron que también fue de nivel bajo y el 9.5% fue de nivel alto en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 7: Distribución numérica y porcentual de la dimensión comunicación organizacional del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3-6	4	4,8%
Medio	7-9	55	65,5%
Alto	10-12	25	29,8%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Distribución porcentual de la dimensión comunicación organizacional del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

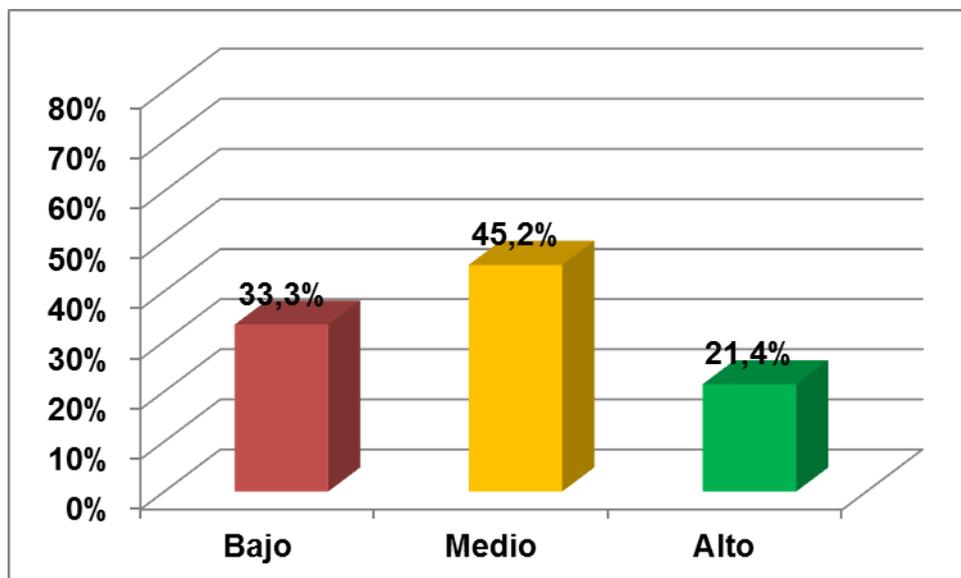
Del 100% de encuestados se evidenció que el 65,5% opinaron que fue de nivel medio, el 29,8% opinaron que también fue de nivel alto y el 4,8% fue de nivel bajo en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2018.

Tabla 8: Distribución numérica y porcentual de la dimensión conflicto y cooperación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2-4	28	33,3%
Medio	5-6	38	45,2%
Alto	7-8	18	21,4%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión conflicto y cooperación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

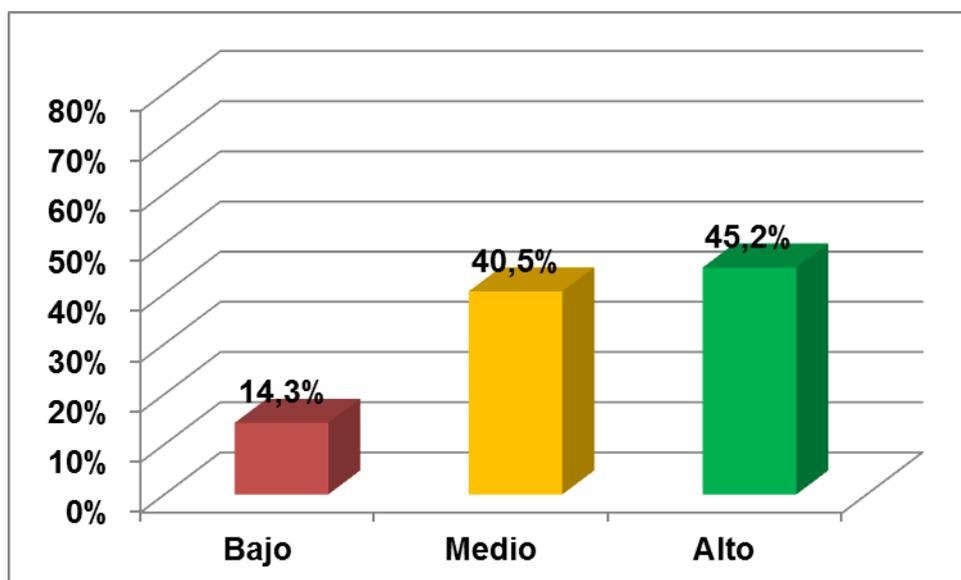
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 45.2% opinaron que fue de nivel medio, el 33.3% opinaron que fue de nivel bajo y el 21.4% fue de nivel alto en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2018.

Tabla 9: Distribución numérica y porcentual de la dimensión estructura del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2-4	12	14,3%
Medio	5-6	34	40,5%
Alto	7-8	38	45,2%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión estructura del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

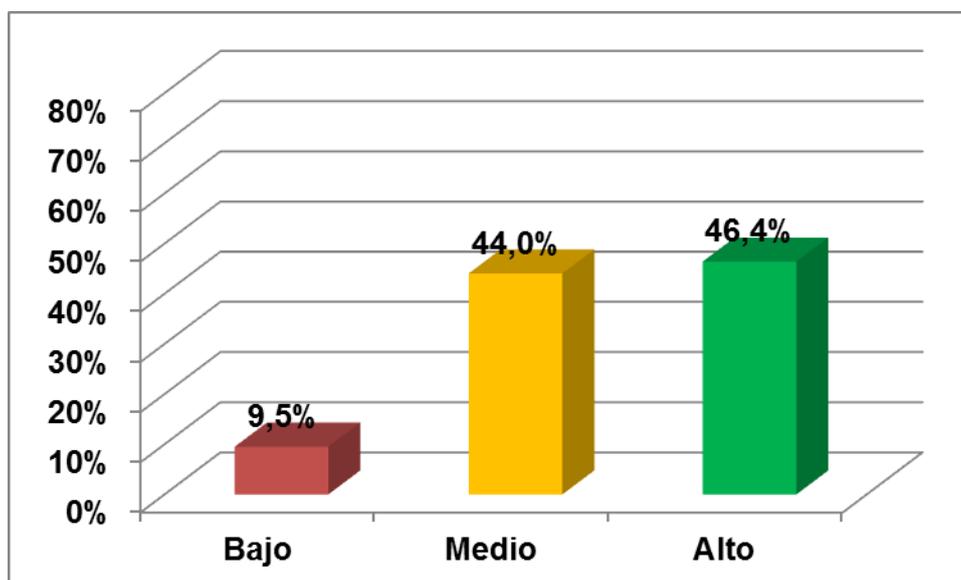
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 45.2% opinaron que fue de nivel alto, el 40.5% opinaron que fue de nivel medio y el 14.3% fue de nivel bajo en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 10: Distribución numérica y porcentual de la dimensión identidad del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3-6	8	9,5%
Medio	7-9	37	44,0%
Alto	10-12	39	46,4%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión identidad del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

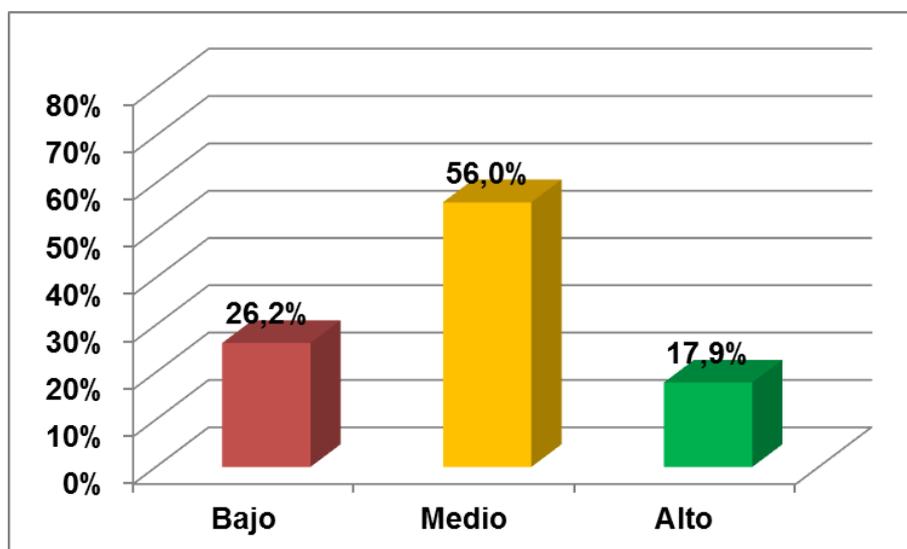
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 46.4% opinaron que fue de nivel alto, el 44.0% opinaron que fue de nivel medio y el 9.5% fue de nivel bajo en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 11: Distribución numérica y porcentual de la dimensión innovación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-8	22	26,2%
Medio	9-12	47	56,0%
Alto	13-16	15	17,9%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Distribución porcentual de la dimensión innovación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

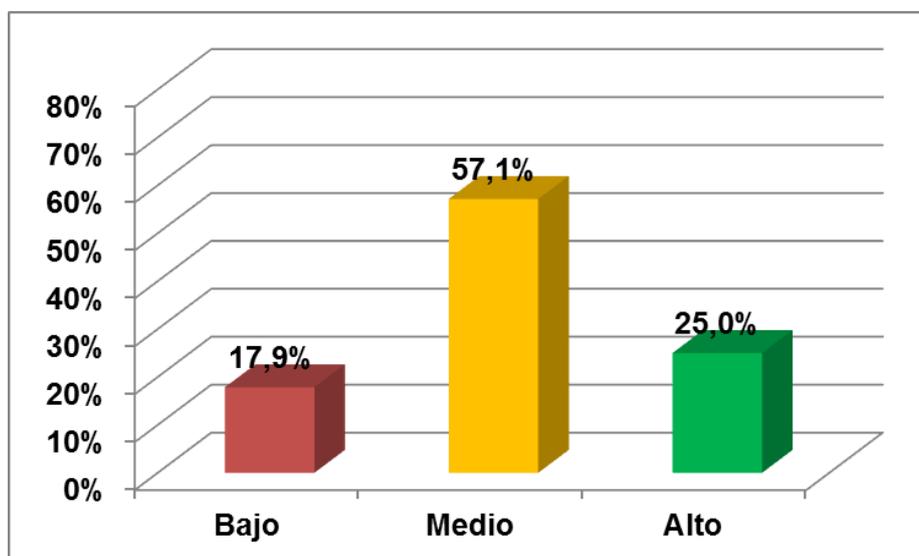
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 56.0% opinaron que fue de nivel medio, el 26.2% opinaron que fue de nivel bajo y el 17.9% fue de nivel alto en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 12: Distribución numérica y porcentual de la dimensión motivación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3-6	15	17,9%
Medio	7-9	48	57,1%
Alto	10-12	21	25,0%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Distribución porcentual de la dimensión motivación del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

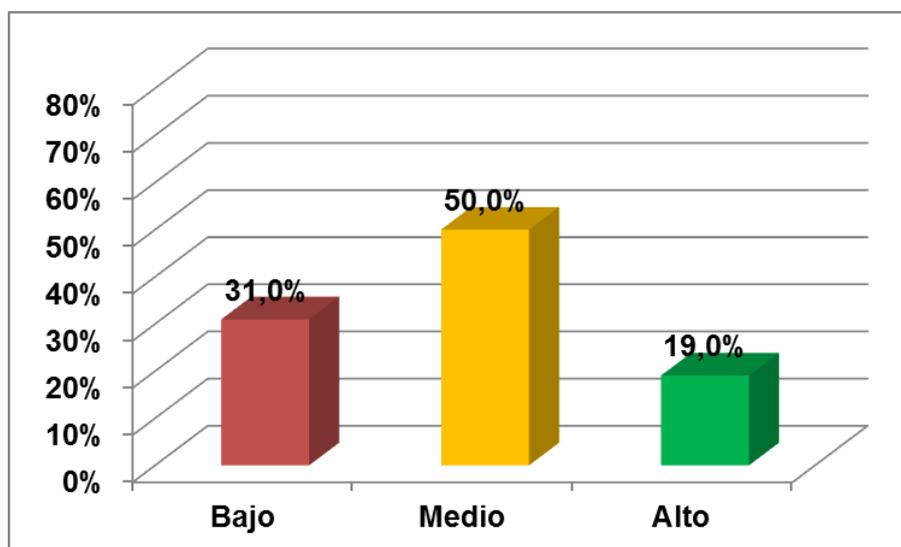
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 57.1% opinaron que fue de nivel medio, el 25.0% opinaron que fue de nivel alto y el 17.9% fue de nivel bajo en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 13: Distribución numérica y porcentual de la dimensión liderazgo del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2-4	26	31,0%
Medio	5-6	42	50,0%
Alto	7-8	16	19,0%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Distribución porcentual de la dimensión liderazgo del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

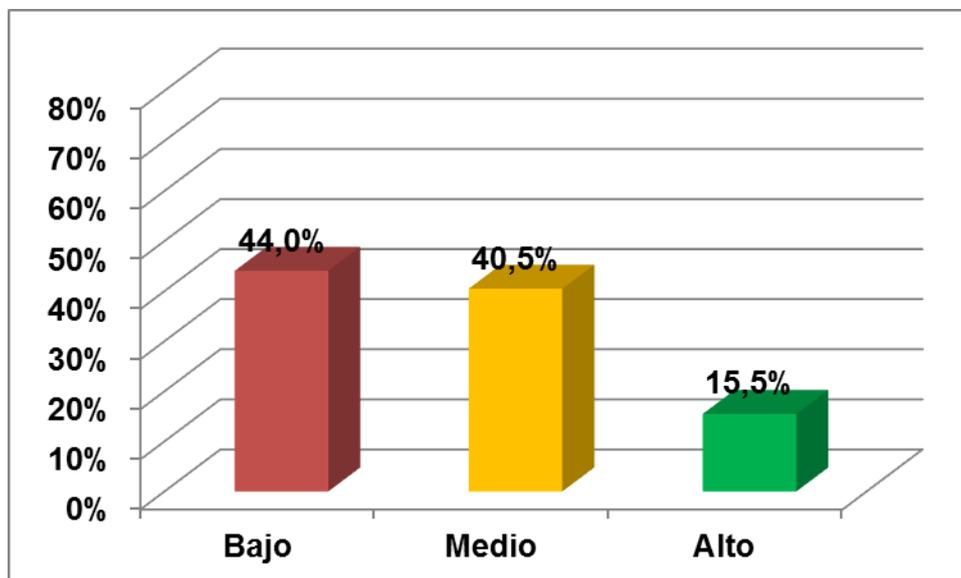
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 50.0% opinaron que fue de nivel medio, el 31.0% opinaron que fue de nivel bajo y el 19.0% fue de nivel alto en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 14: Distribución numérica y porcentual de la dimensión remuneración del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2-4	37	44,0%
Medio	5-6	34	40,5%
Alto	7-8	13	15,5%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Distribución porcentual de la dimensión remuneración del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

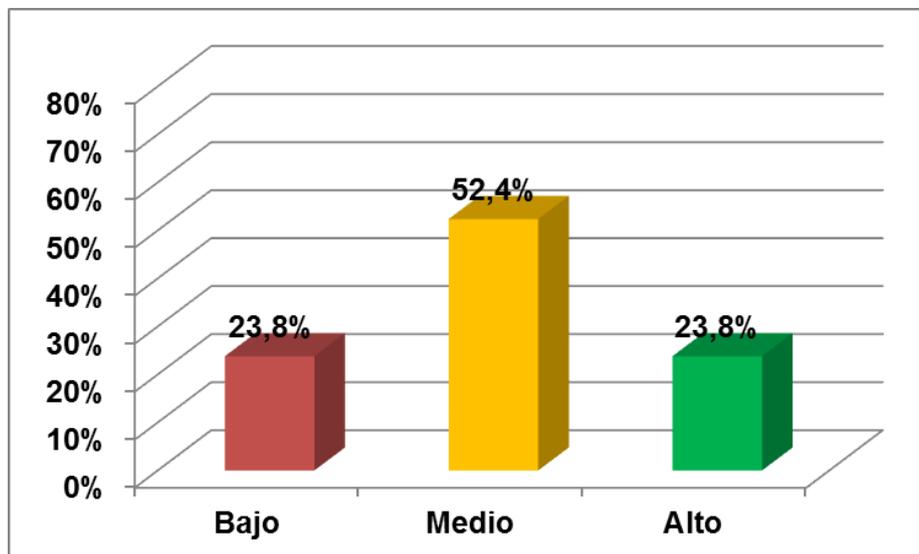
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 44.0% opinaron que fue de nivel bajo, el 40.5% opinaron que fue de nivel medio y el 15.5% fue de nivel alto en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 15: Distribución numérica y porcentual de la dimensión toma de decisiones del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2-4	20	23,8%
Medio	5-6	44	52,4%
Alto	7-8	20	23,8%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Distribución porcentual de la dimensión toma de decisiones del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

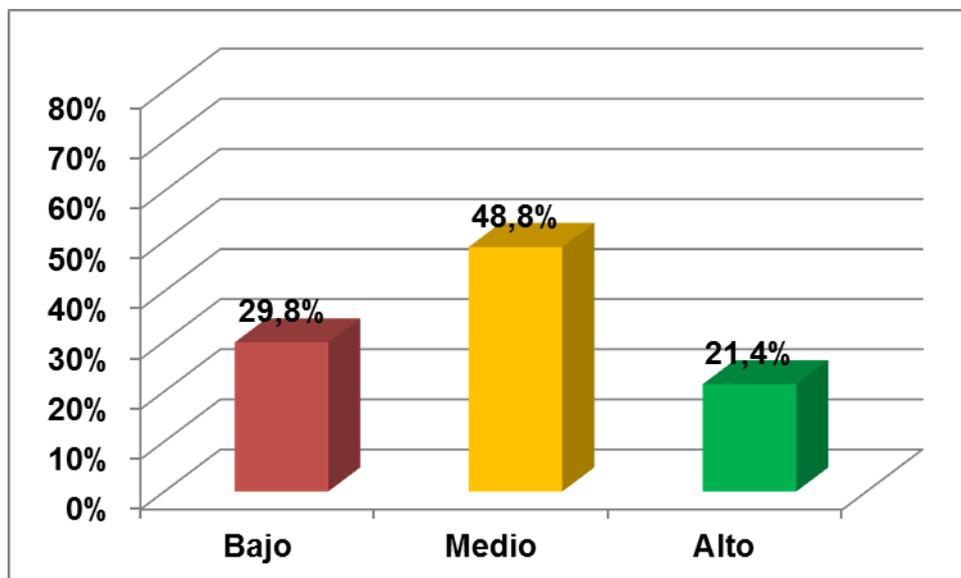
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 52.4% opinaron que fue de nivel medio, el 23.8% opinaron que fue de nivel bajo y también el 23.8% fue de nivel alto en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 16: Distribución numérica y porcentual de la dimensión recompensa del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3-6	25	29,8%
Medio	7-9	41	48,8%
Alto	10-12	18	21,4%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Distribución porcentual de la dimensión recompensa del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

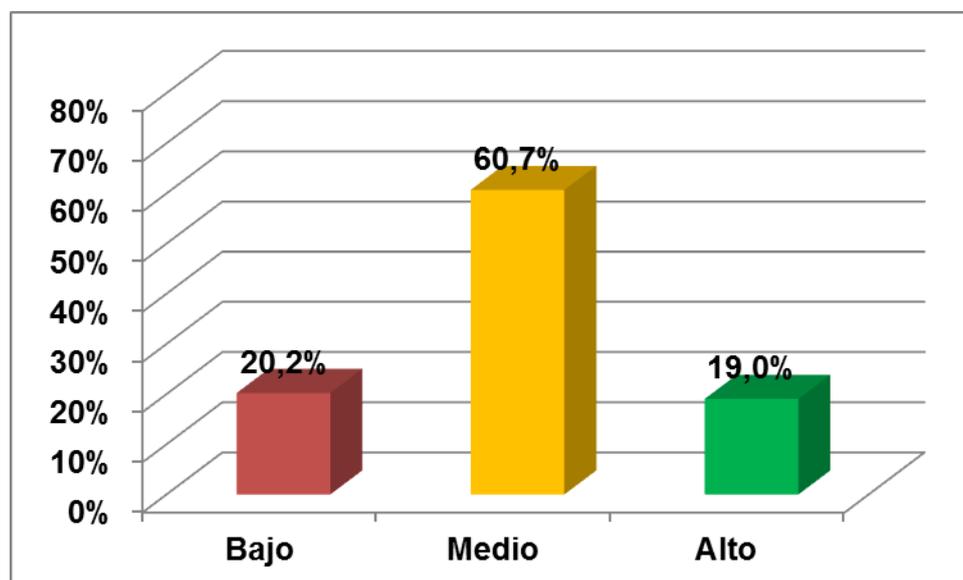
Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 48.8% opinaron que fue de nivel medio, el 29.8% opinaron que fue de nivel bajo y el 21.4% fue de nivel alto en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 17: Distribución numérica y porcentual de la dimensión confort del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2-4	17	20,2%
Medio	5-6	51	60,7%
Alto	7-8	16	19,0%
Total		84	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: Distribución porcentual de la dimensión confort del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.



Fuente: Elaboración propia

Del 100% de encuestados se observó los resultados del estrés laboral, donde se evidenció que el 60.7% opinaron que fue de nivel medio, el 20.2% opinaron que fue de nivel bajo y el 19.0% fue de nivel alto en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Análisis inferencial

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 18. Coeficiente de correlación entre la variable clima organizacional y estrés laboral

		Clima organizacional	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	de ,719**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,719, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es buena de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 19. Coeficiente de correlación entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral

		Comunicación organizacional	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	de ,433**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,433, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión comunicación organizacional del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es moderada de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión conflicto y cooperación organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión conflicto y cooperación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 20. Coeficiente de correlación entre la dimensión conflicto y cooperación y estrés laboral

		Conflicto y cooperación
Rho de Spearman	Estrés laboral	de ,551**
		Sig. (bilateral) ,000
		N 84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,551, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión conflicto y cooperación del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es moderada de acuerdo de la escala de Bisquerra.

Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión estructura y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión estructura y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 21. Coeficiente de correlación entre la dimensión estructura y estrés laboral

		Estructura	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	de ,218*
		Sig. (bilateral)	,047
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,218, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión estructura del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es baja de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.047 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión identidad y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión identidad y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 22. Coeficiente de correlación entre la dimensión identidad y estrés laboral

		Identidad	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	de ,238*
		Sig. (bilateral)	,030
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,238, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión identidad del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es bajo de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.030 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión innovación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión innovación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 23. Coeficiente de correlación entre la dimensión innovación y estrés laboral

		Innovación	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	de ,576**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,576, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión innovación del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es moderada de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia

que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Hipótesis específica 6

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión motivación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión motivación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017

Tabla 24. Coeficiente de correlación entre la dimensión motivación y estrés laboral

		Motivación	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	de ,453**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,453, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión motivación del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es moderada de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Hipótesis específica 7

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 25. Coeficiente de correlación entre la dimensión liderazgo y estrés laboral

		Liderazgo	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	de ,505**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,505, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión liderazgo del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es moderada de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Hipótesis específica 8

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión remuneración y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión remuneración y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 26. Coeficiente de correlación entre la dimensión remuneración y estrés laboral

		Remuneración	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	de ,437**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,437, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión remuneración del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es moderada de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Hipótesis específica 9

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 27. Coeficiente de correlación entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral

		Toma de decisiones	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	de ,465**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,465, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión toma de decisiones del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es moderada de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Hipótesis específica 10

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión recompensa y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión recompensa y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 28. Coeficiente de correlación entre la dimensión recompensa y estrés laboral

		Recompensa	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	de ,477**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,477, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión recompensa del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es moderada de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Hipótesis específica 11

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión confort y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión confort y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.

Tabla 29. Coeficiente de correlación entre la dimensión confort y estrés laboral

		Confort	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	de ,441**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,441, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de la variable dimensión confort del clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017. Además, el grado de relación entre las variables es moderada de acuerdo de la escala de Bisquerra. Asimismo, se evidencia que el nivel de sig. = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

5.3 Discusión

Los resultados descritos, permiten apreciar que con base en los datos aportados por los sujetos que integraron la muestra, se obtuvieron referencias de la percepción que los mismos tienen respecto al Clima organizacional del centro de salud y el nivel de estrés laboral que experimentan; igualmente la relación que existe entre dichas variables.

De esta manera, la percepción del nivel de clima organizacional se determinó que fue medio en un 71.43%, y seguido del 28.57% que fue bajo, en el personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho. Además, la percepción del nivel de estrés laboral se determinó que fue medio en un 45.3%, el 45.2% fue bajo y el 9.5% fue alto, en el personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho.

En la hipótesis de investigación planteada, se concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral.

Tal resultado fue coincidente con el estudio Sepúlveda (2012, p.8), en su tesis “Clima organizacional y estrés laboral asistencial en profesores de enseñanza media”, donde concluyó que se demostraron correlaciones significativas entre los elementos del Clima Organizacional y estrés laboral.

Asimismo, el estudio realizado por Rodríguez (2012, p.15), en su tesis “relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela”, Los resultados obtenidos demuestran que existe un clima organizacional medianamente positivo y un estrés laboral muy bajo. Al relacionar los componentes del clima organizacional con el estrés laboral se encontró una correlación inversa no significativa lo que quiere decir que la organización del trabajo en esta empresa no tiene una asociación importante con el estrés laboral de sus trabajadores aunque fue evidente que a medida que la organización del trabajo es más eficiente menor fue el nivel de estrés encontrado.

También los resultados ofrecen apoyo a lo planteado por Goncalves (2000), en cuanto a que el Clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en su medio ambiente, en consecuencia tienen repercusiones en el comportamiento laboral.

De igual manera, los resultados previamente referidos apoyan lo señalado por Chiavenato (2000), respecto a que el Clima organizacional está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente laboral.

Todos los resultados de igual manera refuerzan el planteamiento de Litwin y Stinger (1978), quienes postulan la existencia de nueve dimensiones que explican el Clima Organizacional en una empresa. Considerándolas como aquellas que hacen que se formen los sentimientos y percepciones de los miembros de la organización y por medio de ellos van a actuar tanto para con sus compañeros de trabajo como para la empresa.

De esta manera, las apreciaciones de los empleados respecto al Clima organizacional de la empresa reafirman, la apreciación de Salom (1994), en cuanto a que el Clima organizacional implica una referencia constante de los miembros de una organización, respecto a su estar en la misma, y entre las características más resaltantes están que:

- Tienen cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tienen un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros en la empresa.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes del personal de la organización.

CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.719, siendo una correlación positiva alta.
- Existe relación significativa entre la dimensión comunicación organizacional del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.433, siendo una correlación positiva moderada.
- Existe relación significativa entre la dimensión conflicto y cooperación del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.551, siendo una correlación positiva moderada.
- Existe relación significativa entre la dimensión estructura del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.218, siendo una correlación positiva baja.
- Existe relación significativa entre la dimensión identidad del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan

- de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.238, siendo una correlación positiva baja.
- Existe relación significativa entre la dimensión innovación del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.576, siendo una correlación positiva moderada.
 - Existe relación significativa entre la dimensión motivación del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.453, siendo una correlación positiva moderada.
 - Existe relación significativa entre la dimensión liderazgo del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.505, siendo una correlación positiva moderada.
 - Existe relación significativa entre la dimensión remuneración del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.437, siendo una correlación positiva moderada.
 - Existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del

distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.465, siendo una correlación positiva moderada.

- Existe relación significativa entre la dimensión recompensa del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.477, siendo una correlación positiva moderada.

- Existe relación significativa entre la dimensión confort del clima organizacional y estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017, por que el valor obtenido fue con $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.441, siendo una correlación positiva moderada.

RECOMENDACIONES

Dada la importancia de los resultados obtenidos en estos estudios, se recomienda lo siguiente:

- Dar a conocer al Centro de Salud los hallazgos, a fin de que las mismas tengan una referencia de cómo están las variables analizadas en su ambiente laboral.
- Sugerir a los directivos del Centro de Salud donde se realizó el estudio que realicen reuniones con el personal, para informarles de los resultados de la investigación. Así, ellos valorarían sus aportes y concientizarían la relevancia de su participación.
- El Centro de Salud debe promover actividades, cursos o talleres, cuyo propósito sea orientar las personas al manejo de aquellas condiciones que puedan afectar su rendimiento
- Buscar formas para que la comunicación con los colaboradores no sea tan vertical y más bien continua y amical.
- Buscar que los colaboradores se sientan con ánimo de buscar la cooperación Dirección/Colaboradores en busca del mismo objetivo.
- la estructura organizacional debe incluir una evaluación continua de los logros personales y profesionales de los colaboradores para que puedan desarrollar sus capacidades profesionales y los cargos ser entregados por estas capacidades y no por amistad o conveniencia.
- Buscar que los colaboradores se sientan más identificados con la institución para que den el más alto rendimiento.
- Buscar la innovación de las metodologías de atención para hacer más fácil la labor de los colaboradores.
- Los colaboradores deben desarrollarse profesionalmente para que puedan ascender y tentar Remuneraciones de acuerdo a su preparación.

REFERENCIAS

- Ardon, R. (2008). *Influencia del Estrés Académico en el Rendimiento de los Estudiantes de II de Bachillerato del Instituto Salesiano San Miguel*. Universidad Nacional Autónoma de Tegucigalpa: Honduras.
- Barrios, C. (2010). *Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos en el hospital Ruiz y Páez*. (Tesis para optar el título de licenciado en enfermería). Venezuela. Universidad del oriente.
- Barrios, H. (2010). *Investigación presentada como requisito para optar al Título de Licenciatura en Enfermería, en la Ciudad Bolívar, Agosto 2010*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010. ISBN: 978-958-699-128-5.
- Bass, B.M. (1990). *Bass and Stogdillis Handbook of Leadership*. Free Press. USA.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas
- Campero, J. (2013). *Tesis “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”, ciudad de Mendoza, Argentina 2013*.
- Cannon, W. (1891). *Stresses and strains of homeostasis*.

Correa, W. (2013). De la Tesis: “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013.

Brunet, L. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias. Editorial Trillas, México

Castillo, N. (2014). Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada (tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú. Recuperado en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/castillo_davila_natalia_clima_motivacion.pdf?sequence=1

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Bogotá, Editorial McGraw Hill.

Cremades, J. (2011). Tesis “Responsable de cuidados generales y de Nefrología. Hospital General de Elda. España”. Publicado en la Revista Científica de Enfermería, mayo –2011.

Cremades, J. (2013), Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médicos quirúrgicos. Realizado en la realizado en la ciudad de Mendoza, Argentina.

DSM –IV (1995). Tipos de Estrés. Lima

Henríquez, D. (2008). “Niveles de estrés laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-MINSA”. [Estudio de investigación para obtener título de especialista en cuidados intensivos] Lima- Perú. UNMSM. 2008.

Goleman, D. (1998). Translation of: Working with emotional intelligence. Business & Economics.

Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)

Guillen, M. (2009). “Estresores ocupacionales del profesional de enfermería”.
Disponible en:
http://www.Capítulo5_apartado_Estresores_Organizacionalesygrupales.mht.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014).
Metodología de la Investigación. (6ª ed.). México: McGraw-Hill Education.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). McGraw-Hill. México. 2006. 4ª Edición. ISBN: 970-10-5753-8.

Kotter, J. (1990). El factor del liderazgo. Díaz de Santos. Madrid.

- Laguna, J. (2013). Tesis: “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013”.
- Lazarus, R y Folkman, S. (1984). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G., and Cox, T. (2010) Policy-level interventions and work-related psychosocial risk management in the European Union. *Work & Stress*, 24, 298-307.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (2001). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University
- Llosa, T. (1999). “Guía del estrés ejecutivo”. 2da Ed. Perú Edit. DESA, 1999. Págs. 145 – 154.
- López, F. (2011). Estrés de las enfermeras de la uci en Brasil. *Revista enferm. Glob* 2011; 10 (22): 1 – 9
- Maslach, C. y Jackson, S. (1984). «Burnout in organizational setting», Oskamp, (comp.), *Applied Social Psychology Annual*, vol. 5, Beverly Hills, Sage.

Maslach, C. y Leiter, P. (1997). "The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it", Jossey- Bass Inc. Publishers, San Francisco, California, E.U.A

Marchena, C. y Medina, I. (2013). De la Tesis: "Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Trujillo, 2013."

Mego, C. (2008). "Nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral en el personal que labora en central de esterilización y suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen". [Trabajo de investigación para obtener el título de Especialista en Centro Quirúrgico] Lima – Perú. UNMSM.

Miño, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de Enseñanza Media: Un estudio correlacional. *Revista Psicología Científica com.* 2012; 14(9).

Miranda, B. (2008). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani. Tesis para obtener el título de especialista en gerencia en servicio de salud. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Moreno, B., Garrosa, E. & González, J. (2000). La evaluación del estrés y el Burnout del profesorado: El CBP-R. *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*, 16(1), 331-349.

- Moreno, C., Manzi, J. y Justiniano, O. (1984). Cuestionario para medir clima organizacional en instituciones educacionales. Tesis para optar al título de Psicólogo. Santiago. Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- O.I.T. (1979). Nuevas condiciones laborales para el profesional de Enfermería 2012. Convenio sobre el empleo y condiciones de trabajo y de vida del personal de enfermería (Entrada en vigor: 11 julio 1979). Adopción: Ginebra, 63ª reunión CIT (21 junio 1977). Disponible en:
<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/publ/health/c149.pdf>
- O.I.T. (1985). Convenio 161. Servicios de Salud en el Trabajo. Ginebra
- Härtel, C.E.J., Ashkanasy, N.M., & Zerbe, W.J. (2011) Volume 7: What Have we Learned Ten Years On. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Kuznik, A., Hurtado, A. y Euer, A. (2010). “El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas”, *MonTI. Monographs in Translation and Interpreting* 2, 315-344.
- OMS (2006), Suplemento de la 45ª edición, octubre 2006.
- Otero, J. (2015). Estrés Laboral y Burnout. Díaz de Santo. España.

- Pritchard, R. P., Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior Human Performance*, 9 pp. 126-146.
- Quispe, S. (2016), Tesis para obtener el título de licenciada en psicología “niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, se realizó en la ciudad de Lima.
- Saccca, J. (2010). Realizó una investigación sobre el vínculo entre clima laboral y el desempeño académico de los profesores de las instituciones educativas básicas alternativas (CEBAS) del distrito de San Martín de Porres, Perú. Para optar el grado de magister en gestión educativa UNMSM. Facultad de educación.
- Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta. ed.). D.F., México: McGraw Hill.
- Sánchez, C. (2011). Estrés laboral y satisfacción en el trabajo y bienestar psicológica en trabajadores de una industria cerealera. Tesis para obtener el título de licenciatura en psicología. 2011; Universidad Abierta Internacional. Buenos Aires.
- Salazar, E. (2006). “Relación entre los factores socio demográfico, laborales y el Síndrome de Burnout de las enfermeras que laboran en áreas críticas de

INMP de Lima”. [Tesis para optar el grado de magister en gestión]. Lima – Perú UPSMP. 2006.

Salom, C. y Romero, O. (1994). Crecimiento psicológico y motivaciones sociales en trabajadores industriales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13 (2), 107-116

Seyle, H. (1956). “The stress of life”. Edit. McGraw-Hill.

Sierra, R. (1995). *Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios*, Décima edición, Editorial Paraninfo. Madrid.

Stephen, C. (2013). *El liderazgo Centrado en Principios*: Paraidos Ibérica S.A.

Tamayo y Tamayo, M. (1997). "El Proceso de la Investigación Científica" Edit. LIMUSA, México. 231p.

Trabajando.com (2009). Estudio sobre estrés laboral en trabajadores en Lima Perú.
[Citado el 16/12/2009] en diario Perú 21. Disponible en
http://www.peru21.pe/.../estrés_laboral-78-trabajadores_peruanos-lo-sufrió

Trujillo, C. (2007). Impacto del estrés Laboral en el Instituto Financiero Favi de la Universidad Tecnológica de Pereira. Tesis para obtener el grado de licenciatura 2007. Universidad de Pereira. Pereira.

- Rivero, E. (2009) “Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima este”. Trabajo de investigación MINSA Salud ocupacional Lima–Perú 2009. Disponible en <http://www.scribd.com/doc/1../estres-laboral-en-trabajador-de-salud-MINSA>.
- Romero, P. (2012). Tesis “Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, Trujillo 2012”, [Estudio de investigación para obtener título de licenciado en administración] Lima- Perú. Universidad Nacional de Trujillo.
- Rodríguez, T. (2012), en su tesis “Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela”, Al relacionar el clima organizacional
- Valle, R. (2014). De su Tesis: “Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo, 2014.

APÉNDICES

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Clima organizacional y estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho- 2017.”

Autores: Roberto, ARQUE ACHAPUMA y David Ernesto, BRUNO RUIZ

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es el clima organizacional y el nivel de estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito san juan de Lurigancho- 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo es la relación entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la dimensión conflicto y</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el clima organizacional y el estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito san juan de Lurigancho- 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión conflicto y</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS Existe relación significativa entre la dimensión comunicación organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión conflicto y</p>	<p>VARIABLE 1: Estrés laboral. DIMENSIONES Agotamiento Emocional, Realización Personal, Despersonalización</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN Escala de Likert</p> <p>VARIABLE 2: Clima organizacional DIMENSIONES. Comunicación organizacional, Conflicto y cooperación, Estructura, Identidad, Innovación, motivación, Liderazgo, Remuneración, Toma de decisiones, Recompensa, Confort</p>	<p>° Enfoque: Cuantitativo ° Tipo: Descriptivo y correlacional ° Nivel: Aplicada ° Método: Hipotético deductivo ° Diseño de investigación No experimental de corte transversal ° Población 107 trabajadores. ° Muestra 84 trabajadores ° Técnica: Encuesta ° Instrumentos: ° Inventario de estrés laboral de Maslach y Jackson ° Cuestionario de</p>

<p>cooperación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?</p>	<p>cooperación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p>	<p>cooperación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p>	<p>ESCALA DE MEDICIÓN Escala de Likert</p>	<p>clima organizacional del MINSA.</p>
<p>¿Cómo es la relación entre la dimensión estructura y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión estructura y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión estructura y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p>		
<p>¿Cómo es la relación entre la dimensión identidad y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión identidad y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión identidad y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p>		
<p>¿Cómo es la relación entre la dimensión innovación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión innovación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión innovación y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.</p>		
<p>¿Cómo es la relación entre la dimensión motivación y estrés laboral del personal</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión motivación y estrés laboral del personal</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión Motivación y estrés laboral</p>		

centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?	centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.		
¿Cómo es la relación entre la dimensión liderazgo y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?	Identificar la relación entre la dimensión liderazgo y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	Existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.		
¿Cómo es la relación entre la dimensión remuneración y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?	Identificar la relación entre la dimensión remuneración y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	Existe relación significativa entre la dimensión remuneración y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.		
¿Cómo es la relación entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?	Identificar la relación entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	Existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.		
¿Cómo es la relación entre la dimensión recompensa y estrés laboral del personal centro de salud Jaime	Identificar la relación entre la dimensión recompensa y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta	Existe relación significativa entre la dimensión recompensa y estrés laboral del personal centro de salud		

Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?	del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.		
¿Cómo es la relación entre la dimensión confort y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017?	Identificar la relación entre la dimensión confort y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.	Existe relación significativa entre la dimensión confort y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho – 2017.		

INSTRUMENTO

PRESENTACIÓN

Estimado (a) Lic.:

Somos estudiantes de la especialidad de educación de la universidad Enrique Guzmán y Valle, estamos realizando un estudio titulado “Clima organizacional y estrés laboral del personal **Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho - 2017**”. Con el fin de recolectar información y a partir de los datos proponer estrategias para mejorar la capacidad de afronte al estrés y el clima organizacional. Por lo cual le solicito su participación a través de este instrumento, garantizándole que los datos que Ud. brinde serán de carácter anónimo y reservado. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

IDATOS GENERALES

1. Edad: _____ (Años)
2. Género: Masculino () Femenino ()
3. Estado Civil: Soltero(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Conviviente ()
4. Años de experiencia profesional: _____
5. Años de experiencia en el centro de Salud actual: _____
5. Situación laboral: Nombrado () CAS () Partida 99 () SERUMS ()
6. Turno: Fijo () Rotativo ()

II DATOS ESPECÍFICOS

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentem ente	Siempre
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
2. Me río de bromas	1	2	3	4
3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
4. La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
5. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
9. Las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
14. En mi organización participo en la toma de decisiones				
15. Estoy sonriente	1	2	3	4
16. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
18. La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
22. Cometo errores	1	2	3	4
23. Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
27. Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
28. Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
32. He mentido	1	2	3	4
33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

CUESTIONARIO PARA ESTRÉS LABORAL

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

0= nunca.

1= pocas veces al año o menos.

2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al mes.

4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días.

ítem	Enunciados	Respuesta
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío(a)	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMAN Y VALLE**

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto: PEYES SAYAN EUZABETH
- Cargo e Institución donde labora: PSICOLOGA
- Especialidad del experto : CLINICA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado																X				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables																X				
3. ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																X				
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																X				
5. SUFICIENTE	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																X				
6. INTENCIONALIDAD	Esa adecuado para valorar los comprensión lectora																X				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspecto técnicos científicos teóricos científicos sobre comprensión lectora															X					
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems																		A		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																		X		
10. PERTINENCIA	El cuestionario es aplicable																			X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 85 %

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85

FECHA: 14/03/18

FIRMA DEL EXPERTO: ELIZABETH M. PEYES SAYAN

DNI : 41383610

TELÉFONO : 977482778

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
Elizabeth M. Reyes Sayan
ELIZABETH M. PEYES SAYAN
PSICOLOGA
C.Ps.P. 22796



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto: Mg Betty Peña Tomás
- Cargo e Institución donde labora: Psicóloga
- Especialidad del experto: Psicología clínica

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado														X						
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables														X						
3. ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología														X						
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica														✓						
5. SUFICIENTE	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos														✓						
6. INTENCIONALIDAD	Esa adecuado para valorar los comprensión lectora														✓						
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspecto técnicos científicos teóricos científicos sobre comprensión lectora														✓						
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems														✓						
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación														X						
10. PERTINENCIA	El cuestionario es aplicable														✓						

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 76 %

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 76

FECHA: 14-3-18

FIRMA DEL EXPERTO: 
 BETTY S. PEÑA TOMÁS
PSICÓLOGA

DNI : 42214998

TELÉFONO : _____

APÉNDICE: 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
 “Alma Mater del Magisterio Nacional”



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

DECANATO

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

RESOLUCIÓN N° 629-2017-D-FACE

Rímac, 15 de Diciembre del 2017

Visto el acuerdo de Consejo de Facultad en Sesión Ordinaria, realizado el día 14 de diciembre del 2017, referente a la aprobación y desarrollo del Proyecto de Tesis elaborado por los Bachilleres **BRUNO RUIZ, David Ernesto**; con código N° 20083188, adsc. prom. 2009 y **ARQUE ACHAPUMA, Roberto**; con código N° 20083186, adsc. prom. 2009, así como la designación de un Asesor para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de empresas por la modalidad de Sustentación de Tesis.

CONSIDERANDO:

Que es procedente atender el pedido formulado en concordancia con el Art. 78° del Capítulo XIII: Sustentación de una Tesina, Informe o Ensayo Científico, del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, aprobado mediante Resolución N° 0166-2007-R-UNE de fecha 24 de enero del 2007, que establece como requisito para optar el Título Profesional, el de Sustentación de Tesis, Informe o Ensayo Científico;

Que en concordancia con el Art. 61° inciso d), Art. 62° del Título IV, Capítulo XII de la Resolución N° 0166-2007-R-UNE de fecha 24 de enero del 2007, del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle pueden titularse mediante la modalidad de Sustentación de Tesis para optar el Grado de Licenciado;

Que mediante Resolución N° 362-2014-D-FACE de fecha 13 de mayo del 2014, se designa al Dr. Alberto Félix AGUILAR IBARRA docente asociado a tiempo completo 40hrs; como Coordinador del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”;

Que mediante Oficio N° 051-2017-INVESTIG.FACE-UNE de fecha 06 de diciembre del 2017, el Director de la Unidad de Investigación de la FACE, solicita para su aprobación el desarrollo del Proyecto de Tesis Titulado “**Clima Organizacional y Estrés Laboral del Personal Centro de Salud Jaime Zubieta del Distrito de San de Lurigancho - 2017**” por los Bachilleres **BRUNO RUIZ, David Ernesto**; con código N° 20083188, adsc. prom. 2009 y **ARQUE ACHAPUMA, Roberto**; con código N° 20083186, adsc. prom. 2009, de la carrera profesional de Administración de Empresas, y la designación al Mg. Gualberto Guillermo HURTADO RAMOS docente de la especialidad como Asesor de los recurrentes;

Estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en Sesión Ordinaria, realizado el día 14 de diciembre del 2017; y;

En uso de las atribuciones que confiere la Ley Universitaria N° 30220 de fecha 09 de julio del 2014, el Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, promulgado por Resolución N° 0377-2015-R-UNE de fecha 02 de febrero de 2015 y su modificatoria con Resolución N° 009-2016-AU-UNE de fecha 18 de agosto del 2016 y la Resolución N° 1519-2016-R-UNE, de fecha 30 de mayo del 2016;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR, el Proyecto de Tesis Titulado “**Clima Organizacional y Estrés Laboral del Personal Centro de Salud Jaime Zubieta del Distrito de San de Lurigancho - 2017**” presentado por los Bachilleres **BRUNO RUIZ, David Ernesto**; con código N° 20083188, adsc. prom. 2009 y **ARQUE ACHAPUMA, Roberto**; con código N° 20083186, adsc. prom. 2009, de la carrera profesional de Administración de Empresas.

ARTÍCULO 2° DESIGNAR, al Mg. Gualberto Guillermo HURTADO RAMOS, como Asesor de Tesis para los Bachilleres **BRUNO RUIZ, David Ernesto** y **ARQUE ACHAPUMA, Roberto** quienes optan por la modalidad de Titulación por Sustentación de Tesis.

ARTÍCULO 3° HACER, de conocimiento a las partes interesadas la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Juan Ricardo SALINAS ASCENCIO
 Decano

Mg. Bertha Gladys MIRANDA GUEVARA
 Secretaria Docente (e)

Interesados
 Archivo
 ALEYDA M.

APÉNDICE: 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
 "Alma Mater del Magisterio Nacional"



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMORANDO N°008-2017-DUINVEST-FACE

A : Bach. Roberto ARQUE,ACHUPUMA
 Bach. David Ernesto BRUNO RUIZ

ASUNTO : ENTREGA DE PROYECTO DE TESIS CON EL INFORME DEL
 DOCENTE REVISOR PARA SU CORRECCIÓN

DOC.REVISOR :Dr. Ovidio Senon ZUBIETA BEJAR

REF : INFORME N°001-2017-OSZB

FECHA : Rimac, 26 de octubre del 2017

Me dirijo a usted para hacerle entrega de su Proyecto de Tesis, titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL CENTRO DE SALUD JAIME ZUBIETA DEL DISTRITO SAN JUAN LURIGANCHO -2017", en referencia al Informe N°001-2017-OSZB, emitido por el docente revisor Dr. Ovidio Senon ZUBIETA BEJAR, las observaciones realizadas, para su corrección correspondiente por el tesista.

nte,


Dr. Felix AGUILAR IBARRA
 Director de la Unidad de Investigación
 FACE-UNE.

CC.
 Archivo
 AFAJ/vvc

ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN

DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA CENTRO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para Mujeres y Hombres"

"Año del Dialogo y de la Reconciliación Nacional"

**CONSTANCIA N°013-2018
AUTORIZACION DE INICIO Y TERMINO DE
PROYECTO DE INVESTIGACION**

ACTA N°003-2018-COM.INV-DIRIS-LC

EXPEDIENTE N° 2018-9797

El que suscribe, Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, hace constar que:

**DAVID ERNESTO BRUNO RUIZ
ROBERTO ARQUE ACHAPUMA**

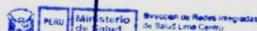
Autores del proyecto de investigación "**CLIMA ORGANIZACIONAL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL CENTRO DE SALUD JAIME ZUBIETA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO-2018**", han concluido satisfactoriamente el proceso correspondiente con la aprobación del Comité de Investigación de Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, AUTORIZANDO el inicio del desarrollo del proyecto de investigación.

La presente tendrá una vigencia para el **inicio a partir del 23 de Abril del 2018** y de **término el 31 de Mayo del 2018**. Se desarrollará en el **C.S. Jaime Zubieta**, perteneciente a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro.

Asimismo hacemos de su conocimiento, que es importante para nuestra institución contar con el informe final, así como las conclusiones y recomendaciones del estudio, para su consideración por la Dirección Ejecutiva de Monitoreo y Gestión Sanitaria, quien realizará el monitoreo del respectivo proyecto a través de la Oficina de Docencia e Investigación, Formación y Capacitación Especializada y por medio de las estrategias sanitarias correspondientes de la Oficina de Gestión Sanitaria.

De no cumplir con el presente informe, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia a fin de tomar acciones correspondientes.

Lima, 23 de Abril del 2018.



.....
DRA. LUZ MARIÁ VÁSQUEZ CHÁVEZ
Directora General
DIRIS Lima Centro



Dirección: Av. Nicolás de Piérola N° 617 Cercado de Lima -Perú
Telf. (511) 207-5700

ANEXO 2: CARTA DE AUTORIZACIÓN**PLAN PILOTO HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO**

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

SOLICITO: Su Autorización para aplicación del cuestionario de investigación CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL en el personal Centro de Salud Jaime Zubieta

Doctora
M.C. JANET RODRIGUEZ RODRIGUEZ
 Médico Jefe del C.S. Jaime Zubieta
 S.D.-

Con atención: **TAP FIDELA CARMEN ARAUCO TELLO**
 Jefa de la oficina de Recursos Humanos

Los Bachilleres en Administración **ROBERTO ARQUE ACHAPUMA**, Identificado con N° DNI 10131643, Domiciliado en Jirón Amador García 3131 S.J.L, y **DAVID ERNESTO BRUNO RUIZ**, Identificado con N° DNI 09457734, Domiciliado Av. Machu Picchu 365 S.J.L, Ante Ud. Nos presentamos o y exponemos lo siguiente:

Que habiendo recibido la aprobación correspondiente del área de Apoyo y Docencia e Investigación del Hospital San Juan de Lurigancho sobre el proyecto de Investigación en el C.S. Salud Jaime Zubieta y entregada toda la documentación correspondiente en el Área de Investigación Y Desarrollo de la DIRIS Lima Centro, solicitamos a Usted su autorización para que a través del Área de Recursos Humanos se reparta el cuestionario de recolección de información base del Proyecto de **tesis clima organizacional y estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime Zubieta del Distrito San Juan de Lurigancho.**

Por lo expuesto,

Esperamos que nuestra solicitud, sea considerada en la petición expresa.

Atentamente,

Lima ,23 de Marzo del 2018


 ARQUE ACHAPUMA, ROBERTO
 N° DNI 10131643


 DAVID ERNESTO BRUNO RUIZ
 N° DNI 09457734

Recibido
 24-3-18

 Dra. Janet Rodríguez Rodríguez
 MEDICO JEFE
 C.N.P. 31144

ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN

UNIDAD FUNCIONAL DE PSICOLOGÍA



PERÚ Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
"Tu salud es nuestro prioridad"

Hospital San Juan de Lurigancho

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



CONSTANCIA N°03-2018

La Presidenta del Comité Institucional de Ética (CIE) del Hospital San Juan de Lurigancho hace constar que el Comité de Ética Institucional aprobó el proyecto de investigación señalado a continuación.

Título del Proyecto : "CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL CENTRO DE SALUD JAIME ZUBIETA DEL DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO"

Investigador Principal : Bach. Roberto, Arque Achapuma
Bach. David Ernesto, Bruno Ruiz

La **aprobación**, corresponde al siguiente documento:

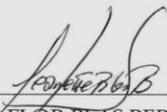
1. Protocolo de investigación
2. Consentimiento Informado

La **APROBACIÓN** considera el cumplimiento de los estándares y lineamientos científicos y éticos, el balance de riesgo/beneficio, confiabilidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 13 de Marzo del 2019.

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

San Juan de Lurigancho, 14 de Marzo del 2018.



LIC. FLOR BLAS BERGARA
Presidenta del Comité Institucional de Ética en Investigación
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital San Juan De Lurigancho

HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO – UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACION
AV. CANTO GRANDE S/N ALT. PARADERO 11 TEL. 388-6515 3872300 - ANEXO 383

ANEXO 4: CARTA DE AUTORIZACIÓN

UNIDAD FUNCIONAL DE PSICOLOGÍA

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA PARA
EJECUTAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Señor Director.

M.C. ALDO HUGO CALERO HIJAR

Director Ejecutivo del Hospital San Juan de Lurigancho

CON ATT, : **SANYO ASENCIOS TRUJILLO.**
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
Comité de Ética Hospital San Juan de Lurigancho

CON ATT, : **JUAN PRUDENCIO CARDENAS**
UNIDAD FUNCIONAL DE PSICOLOGIA

CON ATT, : **GLORIA ESPINOZA DEL RIOS**
UNIDAD DE GESTION DE CALIDAD



Los Bachilleres en Administración **ROBERTO ARQUE ACHAPUMA**, Identificado con N° DNI 10131643, Domiciliado en Jirón Amador García 3131 S.J.L, y **DAVID ERNESTO BRUNO RUIZ**, Identificado con N° DNI 09457734, Domiciliado Av. Machu Picchu 365 S.J.L, Ante Ud. Nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que siendo trabajadores de Salud de la Dirección de Salud Lima Centro ; y siendo indispensable para obtener el grado de profesional en Ciencias Administrativas, solicitamos la AUTORIZACION DEL COMITÉ DE ETICA PARA EJECUTAR PROYECTO DE INVESTIGACION; que es requisito indispensable para la Aprobación de TESIS: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL** en el C.S. Jaime Zubieta.

Lo cual se adjunta cinco (05) juegos de **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN** para que sean llenados y firmados por 05 cinco expertos (Profesionales de Psicología) en la **UNIDAD FUNCIONAL DE PSICOLOGÍA**

Por lo expuesto,

Esperamos que nuestra solicitud, sea considerada en la petición expresa.

Atentamente,

San Juan de Lurigancho, 06 de Marzo del 2018


.....
ARQUE ACHAPUMA, ROBERTO
N° DNI/10131643


.....
DAVID ERNESTO BRUNO RUIZ
N° DNI 09457734

SE ADJUNTA LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- CINCO (05) JUEGOS VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
- ANILLADO DE TESIS
- RESOLUCION N°629-2017-D-FACE.