



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOSÉ
ANTONIO ENCINAS PUNO, 2019.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JOSEFINA MIRTHA SALAS QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

De forma muy especial a DIOS por haberme guiado por el buen camino y permitirme día a día salir adelante con la fortaleza de siempre ante diversas adversidades de la vida, por darme salud, perseverancia e inteligencia para lograr mis objetivos propuestos para contribución con la sociedad.

A mis padres, con mucho amor, Justino Salas y Máxima Quispe por su apoyo incondicional, a mis hermanos Wilian y Soledad por ser una bendición poder contar con ustedes siempre; quienes con sus ánimos me asintieron lograr este proceso de mi vida profesional.

Así mismo a mis amistades por su sincera amistad, consejos y palabras de aliento; motivación y fortaleza que fueron motor para la realización y culminación de este trabajo de investigación para la consecución de la licenciatura.

Bach. Josefina Mirtha Salas



AGRADECIMIENTO

A mi Universidad Nacional Del Altiplano Puno, por su contribución en la formación continua de profesionales de las diferentes áreas, a mi querida Facultad de Trabajo Social, por ser parte de mi formación profesional y guía constante.

Al Centro de Salud José Antonio Encinas, por permitirme lograr experiencia a nivel pre profesional en cuanto a la aplicación de las funciones del trabajador social., y por haberme brindado las facilidades para el recojo de información y a todos los trabajadores profesionales que a través de prestaciones buscan brindar servicios con calidad y solidaridad.

Agradezco infinitamente a mi directora de tesis Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, por su esfuerzo y guía incondicional con conocimientos y motivación en el transcurso de la elaboración del presente trabajo de investigación. También van mis agradecimientos a la a la Dra. Luz Marina Delgado Santos, (+) quien también fue participe en la guía en un proceso inicial de la realización de tesis.

También mis más sinceros agradecimientos a quienes con sus recomendaciones, observaciones y consejos permitieron el avance y la culminación de este trabajo de investigación a ellos agradezco: Dra. Bestsabe Aurora Llerena Zea; Dr. Guillermo Antonio Zevallos Mendoza y D.Sc. Huguette Fortunata Dueñas Zúñiga.

Bach. Josefina Mirtha Salas



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 16

1.2.1. Pregunta general..... 17

1.2.2. Preguntas específicas 17

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 17

1.3.1. Hipótesis general..... 17

1.3.2. Hipótesis específicas 17

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 18

1.4.1. Objetivo general..... 18

1.4.2. Objetivos específicos 18

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 19



2.1.1. Nivel internacional.....	19
2.1.2. A nivel nacional	20
2.1.3. A nivel local.....	22
2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1. Clima organizacional	23
2.2.2. Dimensiones del clima organizacional	25
2.2.3. Estrés Laboral	30
2.3. MARCO CONCEPTUAL	35
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	38
3.1.1. Periodo de duración del estudio.....	38
3.1.2. Procedencia del material utilizado	38
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.5.1. Población	39
3.5.2. Tamaño de muestra.....	40
3.5.3. Muestreo	41
3.6. PROCEDIMIENTO	41
3.6.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.6.2. Procedimiento de recolección de datos.....	42
3.7. VARIABLES	43
3.8. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	44



3.9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	45
3.10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	46
3.10.1. Validez del instrumento	46
3.10.2. Prueba de confiabilidad	46
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	48
4.1.1. Objetivo específico 1	48
4.1.2. Prueba de hipótesis específica 01	51
4.1.3. Objetivo específico 2	53
4.1.4. Prueba de hipótesis específica 2.	56
4.1.5. Objetivo específico 3	57
4.1.6. Prueba de hipótesis específica 3	60
4.1.7. Objetivo general.....	61
4.1.8. Prueba de hipótesis general.....	62
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES.....	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
ANEXOS.....	73

ÁREA: Desarrollo humano y calidad de vida

TEMA: Problemas y políticas sociales

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 24 de mayo de 2022.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Comunicación organizacional que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno	48
Tabla 2	Motivación organizacional que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.	49
Tabla 3	Trabajo en equipo que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.....	50
Tabla 4	Análisis de correlación entre el comportamiento organizacional y estrés laboral en los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.	52
Tabla 5	Liderazgo de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.....	53
Tabla 6	Participación de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.....	54
Tabla 7	Solución de conflictos de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.....	55
Tabla 8	Análisis de correlación entre el estilo de dirección y estrés laboral en los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.	56
Tabla 9	Relaciones interpersonales de estilo pasivo que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno	57
Tabla 10	Relaciones interpersonales de estilo asertivo que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno	58
Tabla 11	Relaciones interpersonales de estilo agresivo que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.	59



Tabla 12	Análisis de correlación entre relaciones interpersonales y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno	60
Tabla 13	Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno	61
Tabla 14	Prueba de correlación de Pearson del objetivo general	63



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Población de estudio del centro de salud José Antonio Encinas Puno	40
Cuadro 2	Variables	43
Cuadro 3	Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach	46
Cuadro 4	Prueba de fiabilidad.	47



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- JAE** : José Antonio Encinas
- OMS** : Organización Mundial de la Salud
- OIT** : Organización Internacional del Trabajo
- UPCP** : Universidad pontificia católica del Perú
- OPS** : Organización Panamericana de la Salud
- PEI** : Plan Estratégico Institucional



RESUMEN

La investigación titulada “Clima organizacional y estrés laboral de trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno 2019”; tiene el objetivo de, determinar la relación del clima organizacional y estrés laboral. Para ello la hipótesis planteada fue: Existe relación significativa directa entre el clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno, 2019. Según el enfoque cuantitativo, la investigación fue de tipo fundamental de carácter descriptivo - correlacional, y el método empleado fue el hipotético - deductivo. El diseño del estudio es de naturaleza transversal no experimental, cuya técnica empleada fue una encuesta, siendo el instrumento utilizado, el cuestionario tipo Likert. La muestra de estudio fue de 52 trabajadores y la prueba de hipótesis se realizó mediante la correlación de Pearson. Los hallazgos arribados se procesaron mediante las aplicaciones informáticas SPSS y Microsoft Excel, y se empleó para examinar los datos recogidos, la estadística descriptiva. Los principales resultados fueron: se determinó, la correlación de Pearson señala un coeficiente de $r=0.614^{**}=61\%$, el mismo que es estadísticamente significativo ($p=0,000<0.05$) entre la dimensión comportamiento organizacional y estrés laboral, lo cual permite indicar que existe relación estadística entre las mismas, además el sentido de la relación es positivo moderada.

Palabras clave: Clima organizacional, Estrés laboral, Trabajadores.



ABSTRACT

The investigation called “Organizational climate and work stress of workers of the José Antonio Encinas health establishment, Puno 2019”; Its general objective is: To determine the relationship between the organizational climate and work stress. For this, the hypothesis proposed was There is a direct significant relationship between the organizational climate and work stress of the workers of the José Antonio Encinas Puno health establishment, 2019. According to the quantitative approach, the research is of a fundamental type that is descriptive correlational in nature, and the method used was hypothetical deductive. The study design is non-experimental cross-sectional in nature, and the technique used was a survey, with the instrument used being a Likert-type questionnaire. The sample consisted of 52 workers, and the hypothesis test was performed using Pearson's correlation. The findings were processed using the computer applications SPSS and Microsoft Excel, and descriptive statistics were used to examine the data collected. Among the main results it was determined, the Pearson correlation indicates a coefficient of $r = 0.614^{**} = 61\%$, the same that is statistically significant ($p = 0.000 < 0.05$) between the organizational behavior dimension and work stress, which allows indicate that there is a statistical relationship between them, in addition the sense of the relationship is positive moderate.

Keywords: Organizational climate, Work stress, Workers.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud José Antonio Encinas Puno-2019”, entendiéndose al clima laboral como ciertas características y percepciones que tienen los integrantes del ambiente de trabajo, influidos por factores organizacionales externos e internos, por otro lado, el estrés laboral se entiende como una reacción producida por presión en el lugar de trabajo.

El clima organizacional tiene mucha importancia en la coyuntura actual que nos situamos, para la gran mayoría de las organizaciones, pues se busca un continuo mejoramiento laboral, y así alcanzar el incremento en la calidad de servicio; teniendo en cuenta siempre el talento humano, debido a que es un elemento clave en cualquier proceso de aumento de productividad y logro de objetivos; y si a un inadecuado clima organizacional le sumamos estrés laboral, los resultados para el logro de metas son menos y además el comportamiento organizacional de los trabajadores se verá afectado según las percepciones que tienen de los factores organizacionales.

Es fundamental mencionar que mientras se tenga a los trabajadores en un ambiente con niveles bajos de estrés y con un clima laboral agradable; éstos obtendrán mejores resultados en cuanto al logro de objetivos, tendrán un avance óptimo de sus labores, lograrán la realización profesional y personal e implementarán sus habilidades profesionales al máximo. Todo esto también implica el ambiente físico laboral y la motivación que son también importantes para alcanzar óptimamente los objetivos de la institución.

En tal sentido el clima organizacional según Gonçalves (2000) se refiere a las



condiciones del lugar donde se desempeñan las labores de trabajo, pues es debido a cómo ven los colaboradores esas características es que tienen ciertas percepciones que se refleja en sus comportamientos.

El presente estudio, permite conocer la relación clima organizacional y estrés laboral; con lo cual se podrá notar y analizar los factores precisos que tienen que ver con las actitudes que muestran los trabajadores. Teniendo como propósito de estudio determinar si existe una relación entre clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno - 2019.

El estudio en mención se detalla estructuralmente en los siguientes ítems a continuación:

Ítem I: Se da la parte de la introducción con detalle del planteamiento del problema de investigación, donde se hace una descripción de la problemática, mostrando porcentajes a nivel de Latinoamérica y nacional y así mismo se muestra la acotación del problema, objetivos e hipótesis de la investigación.

Ítem II: Parte de la revisión de literaria; en el que se muestra el marco teórico conceptual y los antecedentes, haciendo uso de referencias que sustenten el trabajo.

Ítem III: Se presenta los materiales y metodología; donde de manera específica se detalla cuales es el tipo, diseño y método que se aplicó a la presente investigación, así mismo se da a conocer la cantidad de población, las técnicas e instrumentos que se utilizó para el recojo de información, también la validez y confiabilidad del instrumento.

Ítem IV: Capítulo donde se presenta el análisis y discusión según objetivos de la investigación. Además, se hace la contrastación de las hipótesis, mediante tablas.



Ítem V: Se presenta las conclusiones de acuerdo a cada objetivo.

Ítem VI: Se dan las recomendaciones, de manera que puedan ser objetivas a desarrollarse.

Ítem VII: Referencias y anexos.

3.6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional a nivel mundial adquiere relevancia debido a que en la actualidad y frente a la globalización nos encontramos ante a una exigencia de producción y logro de metas; actualmente las organizaciones, instituciones y empleadores requieren que sus trabajadores sean competitivos. Por lo que el recurso humano es el eje principal y el más sustancial dentro de las organizaciones. En tanto el potencial humano requerido debe ser capaz de contribuir al logro de objetivos institucionales, con una intervención eficiente y de calidad en sus funciones asignadas.

Así también desde la perspectiva global, el estrés es reconocido como uno de los riesgos que más importancia tiene en el aspecto laboral, por lo que se convierte en un reto para la salud laboral y la seguridad en las organizaciones, pues es un fenómeno habitual de trabajadores o funcionarios de una organización, que debe ser trabajado y tratado minuciosamente. Según Martínez (2004) el estrés laboral ocurre dentro del ámbito de trabajo, debido a factores y situaciones los cuales son un ente estresor y en la vida de los trabajadores repercute de manera negativa. Además, infiere en lo personal y en la vida familiar de los individuos.

De acuerdo a Preparing For Take-Off, en un estudio realizado, entre 2013 y 2018, el número de personas que se desplazan por el mundo aumentó un 23%. Enfatice que una de las soluciones más impactantes es mejorar continuamente el ambiente de trabajo en su organización. Debido a que esto son los aspectos que más importan y que al mismo



tiempo es uno de los más descuidados. Y su olvido repercute en la productividad organizacional, estrés laboral, y demás. (Perales, 2018).

En un estudio de APTITUS realizado en el Perú en el 2019; hallaron que el 86% de trabajadores renuncian por un inadecuado clima en sus puestos de trabajo. El liderazgo y la relación con los superiores destacan entre los principales problemas. En tanto si no se busca la mejora del clima organizacional esto se verá reflejado en las altas tasas de rotación, lo que perjudica de manera negativa a las organizaciones. (Gil Mena, 2019).

En tanto en el establecimiento de salud José Antonio Encinas, se ha podido visualizar inadecuadas relaciones entre los trabajadores, sobrecarga laboral por ende la falta de participación en actividades organizadas por la institución esta situación hace que el clima organizacional sea inadecuado así mismo podemos indicar que por el exceso de carga laboral los trabajadores tienen estrés.

Además, se evidencia hacinamiento en sus espacios de trabajo, ausencia de motivación, inadecuado equipamiento de equipos de trabajo, inadecuada coordinación con el equipo de trabajo, condiciones inoportunas de trabajo que dificultan el buen desenvolvimiento profesional en sus puestos laborales, esto puede generar estrés laboral en los profesionales y dificultar el cumplimiento de los objetivos.

Es por ello que surge el interés en estudiar el clima organizacional y estrés laboral para garantizar un buen desempeño hacia el logro de objetivos, brindar servicios de calidad y crear una cultura de armonía en el trabajo; así mismo permitirá a la institución tomar decisiones respecto a su intervención buscando estrategias que propicien un clima organizacional favorable. Lo que me conllevó a elaborar los siguientes enunciados.

3.7. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El presente estudio se plantea las siguientes interrogantes:



1.1.1. Pregunta general

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno, 2019?

1.1.2. Preguntas específicas

PE 1: ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno?

PE 2: ¿Cómo se relaciona el estilo de dirección con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno?

PE 3: ¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno?

3.8. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.3. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno, 2019.

1.1.4. Hipótesis específicas

HI 1: El comportamiento organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno, 2019.

HI 2: El estilo de dirección se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

HI 3: Las relaciones interpersonales se relacionan directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.



3.9. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.5. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno 2019.

1.1.6. Objetivos específicos

OE 1: Señalar la relación entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

OE 2: Precisar la relación entre el estilo de dirección con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

OE 3: Precisar la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Nivel internacional

León (2017), en su estudio, menciona de objetivo, “determinar la relación que existe entre clima y estrés laboral, la metodología fue de tipo descriptivo - correlacional de diseño no experimental, transaccional” (p,51). En este estudio se empleó la correlación de Pearson. La muestra de 54 trabajadores. “Los resultados mostraron que hay una débil correlación positiva entre las variables estudiadas, el cual nos indica que los trabajadores se ven afectados por el estrés incluso cuando existe un clima organizacional adecuado” (p,51). Dado que el estrés no es un incidente en el comportamiento de los individuos, es posible que otros factores, además del clima, influyan en la forma en que se desarrollan, elaboran y equilibran las acciones de los trabajadores en sus organizaciones. Además, “el estrés presenta consecuencias de carácter interno que hace referencia al aspecto emocional y cognitivo que ataca el conflicto de roles, cuyo factor suma al estrés en el trabajo” (p,72) ; ya que en ocasiones se descubre que un mismo puesto tiene varias actividades a desarrollar que no le son inherentes, y eso repercute en el desarrollo de su trabajo.

Ortiz (2018), menciona como objetivo principal en su investigación lo siguiente: “Determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral. La metodología planteada: cuantitativo-cualitativo, transversal- descriptivo correlacional” (p,15). Se llegó a las conclusiones: “en los trabajadores referentes a su salud influye el clima organizativo de la institución, que debe estar bien estructurado para fomentar el entusiasmo y la motivación de los trabajadores, así como la iniciativa y el apoyo participativos” (p, 124). “Esto evitará que los trabajadores desarrollen síndromes de estrés laboral, los cuales llegan a ser



perjudiciales para su bienestar físico y mental” (p,124). Los resultados hallados en la encuesta fueron: “el 66,04 % de los encuestados está en desacuerdo con que exista la buena comunicación de los empleados y la dirección, mientras que el 45,28 % afirma no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo” (p, 90), concerniente a la comunicación de los distintos servicios y unidades que colaboran habitualmente. En cuanto a las dimensiones que motivan el trabajo, según los hallazgos de la encuesta, fue, “el 49,06 % de los encuestados manifiestan moderadamente de acuerdo con la eficacia de su trabajo” (p, 108).

Zhañay (2017) en su tesis desarrollada “Estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público”, menciona en su objetivo, “determinar si el estrés laboral afecta en el clima organizacional en los profesionales de enfermería del hospital público” (p,5). Cuya metodología presentada en la dicha investigación es correlacional y diseño no experimental - transeccional. Como conclusión “se obtienen los porcentajes de fuentes de estrés alto con 61% y estrés medio un 30% estos ocasionan inconvenientes en sus actividades laborales, relacionadas a la salud” (p, 73). Y sobre el clima organizacional “un 48% refieren que es desfavorable y el 28% muy favorable, el factor comunicación se obtuvo que un 35% concuerda es desfavorable, además entre las variables de estudio hay una dependencia entre ambas” (p,73).

2.1.2. A nivel nacional

García (2018), mediante su investigación “clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Lobo Tahuantinsuyo Cusco”. tiene el propósito general del estudio, “determinar si hay relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el Centro de Salud Lobo Tahuantinsuyo” (p,11). Se utilizó el diseño descriptivo correlacional de diseño no experimental para ilustrar el enfoque. Se calculó el total de la población mediante una muestra de 30 empleados, el investigador arribó a las conclusiones: “existe una asociación altamente significativa entre el clima



organizacional con la satisfacción laboral. Dando un valor de correlación de Pearson de $r=0,634$, la relación es fuerte” (p,56). “Un ambiente organizativo positivo se asocia con altos niveles de satisfacción laboral, y viceversa. Así mismo una comunicación eficaz se asocia con niveles elevados de satisfacción laboral, y viceversa” (p,56).

Reátegui (2016) en su investigación, “Comportamiento organizacional y estrés laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016”, cuyo objetivo fue: “determinar el comportamiento organizacional y su relación con el estrés laboral de los trabajadores” (p,40). El aspecto metodológico empleado “fue de diseño no experimental con un corte transversal de naturaleza descriptivo correlacional” (p,14). Tuvo una muestra de 52 trabajadores. Se concluye que “hay relación del comportamiento organizacional con el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Nova Vida SAC, 2016” (p,117).

Coronado (2017) por medio de su estudio “el clima organizacional y el estrés laboral del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la ciudad del Cusco, 2016”, se plantea como objetivo general el siguiente: “Determinar la relación entre el clima organizacional con el estrés laboral en el servicio de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud de la ciudad de Cusco, en el año 2016” (p,18). Hipótesis general: “existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral” (p,52). Cuya técnica planteada es un enfoque cuantitativo no experimental. Tomando como base una muestra de 84 empleados. Llegamos a las siguientes conclusiones sobre dicha investigación: “Los empleados del servicio de emergencias se verán afectados negativamente si el clima organizacional es desagradable; este tiene una variedad de factores que deberían ser investigados así conseguir una mejora” (p,81). En cuanto al entorno organizativo, “es deficiente, y esto se refleja en los resultados obtenidos. Si esta tendencia se mantiene, dará lugar a una serie de dificultades en el futuro, sobre todo si se tiene en cuenta que el personal de este ámbito



es responsable de hacer frente a situaciones de emergencia” (p,81). El estrés laboral no es un fenómeno nuevo, debido a la gran cantidad de actividades que hay que cubrir hoy en día, lo que ha dado lugar a un elevado número de tareas que finalmente inducen al cansancio o al estrés, que va acompañado de ansiedad. “Se ha detectado que los niveles de estrés laboral que son alarmantemente altos, por lo tanto, se debe desarrollar acciones para disminuir este nivel” (p,81).

Ccasany (2017), en su investigación “Clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017”, planteó como objetivo de su estudio, “determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de enfermería que trabajan en el servicio de emergencias del Hospital San Juan Lurigancho – 2017” (p,9). En esta investigación tuvo como metodología una investigación de “tipo descriptiva correlacional - exploratoria con un enfoque transversal y no experimental” (p,22). La población fue de 38 enfermeras del servicio de emergencia. El instrumento utilizado fue una escala de Likert. Conclusión “existe un clima organizacional medio con un 73,7%, seguido de un clima organizacional alto con un 15,8% y un nivel de estrés medio de 57,9 %, y estrés bajo 26,3 %” (p,40).

2.1.3. A nivel local

Choquejahuá (2018) por medio de su estudio “estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional Del Altiplano - Puno 2016”, menciona la hipótesis general: “El estrés laboral tiene una relación significativa en el desempeño laboral del personal administrativo” (p,9). Cuya metodología planteada es de enfoque cuantitativo, correlacional causal. Con una muestra de 67 trabajadores. la investigadora llegó a tal conclusión: “En un 50% el estrés laboral está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo, en un nivel de significancia de $p = 0.01$ ” (p, 50).



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Clima organizacional

Se define al clima organizacional desde la perspectiva de la teoría de Likert como como una serie de percepciones acorde a como visualizan los trabajadores las acciones desempeñadas dentro de la organización. Estas percepciones son debido a los factores organizacionales los cuales pueden ser internos y externos, por lo que el clima laboral es determinado por percepciones de factores y estructuras de la organización. Por ende, el comportamiento de un trabajador es en función al clima laboral percibido, el cual influenciará en el funcionamiento organizacional y viceversa (Segredo, 2013).

En esta investigación se aborda el clima organizacional desde la teoría de Likert, (Rodríguez, 2016) dónde se indica que los comportamientos que manifiestan los trabajadores dependen a como ellos perciben las condiciones de la organización. “Por lo tanto, la tecnología, la estructura a como están los sistemas jerárquicos, el contexto, el sueldo que perciben son factores que determinarán el comportamiento de los profesionales” (p,6).

En esa perspectiva Gonçalves (2000) destaca el hecho de que las circunstancias y características del lugar de trabajo están relacionadas con el clima organizacional. Esto se debe a que las condiciones y características del lugar de trabajo inspiran percepciones en los empleados, que a su vez éstos tienen que ver con el comportamiento de cada uno de ellos.

También Méndez (2006) nos dice que el clima es el entorno propio de la organización, lo cual “se produce y a la vez se percibe por los individuos de acuerdo a cómo están visualizando las condiciones propias de su institución laboral. Tales como el liderazgo, la motivación, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y la cooperación, los cuales incidirán en la percepción y las actitudes que de acuerdo a ello



los profesionales de la salud mostrarán ciertos comportamientos” (p,18).

También Chiavenato (2007), se da de acuerdo a cómo se da la motivación en los trabajadores. Por ende, cuando es favorable entre los integrantes, el clima laboral sube, lo que conlleva a la cooperación, interés, ánimo, colaboración y relaciones de satisfacción. En tanto si la motivación es baja en los integrantes debido a que sus necesidades son frustradas, el ambiente organizacional tiene una tendencia a ser desfavorable, que puede ser reconocida por sentimientos de tristeza, descontento y apatía, así como la generación de estados de inconformidad y hostilidad. También se refiere a cómo perciben la calidad del ambiente organizacional, lo que a su vez determina el comportamiento de los miembros de la institución.

Es preciso destacar que en esta investigación abordamos el clima organizacional desde la teoría de Likert, puesto que de una manera integradora tiene disposiciones tanto tangibles como intangibles que se producen en el ambiente laboral.

2.2.1.1.Importancia del clima organizacional

De acuerdo a Segredo (2013), en el mundo actual, las organizaciones dan mucha importancia al clima organizacional. Esto se debe a que es un aspecto esencial del crecimiento de la organización permite planificar su estrategia y proporcionar a los directivos la capacidad de tener una visión más clara de cómo se van desarrollando las acciones. Además, permite determinar las necesidades reales de la organización a la luz del futuro que prevé para sí misma, lo que puede servir para diseñar un plan de acción para el futuro inmediato que ayude a la organización a hacer realidad su versión idealizada del éxito (p, 387).

Guevara (2018) el clima organizacional se vuelve importante puesto que los individuos tendrán comportamientos en base a las percepciones de los factores, tales como la comunicación, motivación, el liderazgo, existentes en su entorno laboral.



Además, estas percepciones que los trabajadores presentan se dan debido a las interacciones entre sus compañeros y de las experiencias de cada individuo con la organización.

Por su parte Brunet (2004) nos refiere que es esencial diagnosticar y analizar el clima organizacional por tales motivos: Evaluar los orígenes de situaciones de insatisfacción, conflicto y estrés que conducen al desarrollo de conductas negativas en los individuos, los cuales repercuten en la organización. También permite prever los futuros problemas que pueden ser perjudiciales para el desarrollo organizacional.

Por ende, se hace importante explorar el clima de la organización, pues según González & Duran (2013) mencionan “Los empleados que trabajan en un mal ambiente organizativo muestran poco interés por su trabajo, lo que se traduce en un bajo rendimiento, que repercute negativamente en la producción” (pag.29).

2.2.2. Dimensiones del clima organizacional

Según Trujillo (2015), señala que, en una organización, el clima es el factor que puede ser evaluado y que impacta en el comportamiento de los empleados de manera personal. Es así que, para desarrollar un diagnóstico del clima organizacional, se debe explicar los factores que impactan el ambiente de las organizaciones. Estas dimensiones incluyen 8 dimensiones que miden la percepción del clima laboral de los cuales trabajaremos según la investigación tres de ellas: comunicación, estilo de dirección y relaciones interpersonales.

2.2.2.1. Comportamiento organizacional

Cuando se habla de comportamiento organizacional, se conceptúa como “el área de investigación que explora los efectos que las personas, los grupos y las estructuras organizacionales tienen en el comportamiento, con el objetivo de utilizar este conocimiento para mejorar la eficacia de estas organizaciones” (Robbins, 2004. p, 8).



Así mismo, Chiavenato (2009), según el autor, es una materia académica que se desarrolló para investigar el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. Asimismo, según Robbins y Judge (2013), señalan que “se refiere al estudio de lo que los individuos hacen en una organización, además de cómo esos comportamientos impactan en el funcionamiento de la organización” (p. 10).

Categorías:

a) Comunicación organizacional

Según Zúñiga, es un sistema de interrelaciones y conocimientos laborales que, a través del propósito y la visión de la propia institución, da forma a los objetivos de consecución, que se orientan al beneficio personal, colectivo y, en consecuencia, organizativo. (Zúñiga, 2003 se menciona en libro de Edel y García 2007). Según Chiavenato (2011), es un proceso por el cual se transmite comprensión entre dos o más individuos a través del intercambio de información. Este intercambio de información y comprensión se considera parte del proceso de comunicación. Dado que la comunicación es la red que combina y organiza todas las inclinaciones de una organización o relación, es un componente crucial en el crecimiento de las organizaciones, así como de las relaciones interpersonales.

Por ende, la comunicación organizacional, es un elemento importante y básico porque permite el entendimiento y la comprensión de los miembros para el buen direccionamiento del logro de la misión planteada por la organización; además, si existe un buen manejo de ella, y se fomenta y practica una comunicación de escucha activa entre los integrantes del grupo organizacional, ésta permitirá una orientación efectiva en el desarrollo de las actividades del establecimiento de salud JAE.



b) Motivación laboral

Los autores Robbins y Judge (2009) la describen “como ciertos mecanismos que alteran la intensidad, la dirección y la persistencia del intento de un individuo por alcanzar una meta” (p. 175). Según Uría (2011), la motivación puede definirse como el acto de animar a los empleados a mejorar su rendimiento con el objetivo final de alcanzar determinadas metas. Cuando los empleados están motivados, son capaces de alcanzar más productividad, mayor dedicación, mayor eficiencia, mayor innovación y mayor responsabilidad en beneficio del grupo en su conjunto.

En definitiva, la motivación laboral es un elemento clave en las organizaciones, puesto que a través de ella se logra que el trabajador se sienta con la voluntad y compromiso de realizar eficientemente su trabajo; el tener motivados a los trabajadores es un punto a favor tanto de las organizaciones porque influenciara en el buen desempeño de las actividades ofreciendo un servicio de calidad y logro de metas institucionales; y, de los mismos trabajadores porque se sentirán satisfechos y a gusto en la organización y consigo mismos.

c) Trabajo en equipo

De acuerdo a Hellriegel y Slocum (2009) un equipo es una cantidad pequeña de personas quienes presentan capacidades complementarias tales como conocimientos, cualidades y destrezas, y, tienen metas comunes de desempeño, estos individuos interactúan solidaria y responsablemente entre sí.

Robbins y Judge (2009) señalan que el trabajo conjunto del esfuerzo coordinado genera una sinergia positiva, pues los resultados comunes presentan mayor aporte al rendimiento individual.



2.2.2.2. Estilo de dirección

El liderazgo según, Chiavenato (2009) “se refiere a cómo un individuo genera influencia sobre otro de manera individual o también grupal, ello se produce por medio de la comunicación en miras a ciertos objetivos específicos propuestos” (p,458). El líder genera inspiración produciendo emoción debido a que presenta una capacidad de aprecio hacia las emociones y sentimientos de otros y también transmite los de ellos; es la capacidad de motivar a los demás. (Pautt, 2011).

Pero es importante mencionar que un liderazgo fuerte según, Kotter (1999) tiende a ser voluble y puede desembocar en una especie de locura si no hay una dirección controlando los sucesos y proporcionando controles ajustados a la realidad. El liderazgo y la dirección como lo refiere Kotter, son dos sistemas de actuación distintos y complementarios, pues ambos cumplen una función distinta. El propósito fundamental de la administración es mantener los sistemas existentes en funcionamiento, la gerencia asegura el cumplimiento del plan controlando y resolviendo problemas. Mientras que el liderazgo, produce un cambio útil y alcanzar una visión demanda inspirar y motivar. O sea, apelar a las emociones, valores y necesidades humanas que son comunes a todos los hombres pero que generalmente no se aprovechan. Pero también como afirma Pautt (2011) con mucha dirección se tiende a caer en la burocracia sin tener en cuenta los sentimientos de los trabajadores.

Por lo tanto, el proceso de gestión debe ser tan importante como el proceso de liderazgo. Con la dirección se mantiene a las personas controladas en la dirección correcta del camino (Pautt, 2011).

2.2.2.3. Relaciones interpersonales

Para Rebeiel (2000) La relación interpersonal es el contacto profundo entre



personas en el proceso de actividades, que se caracteriza por la capacidad de interactuar entre sí. De acuerdo a Chiavenato (2009) son interrelaciones dadas en la comunicación entre pares y en el trato con los compañeros, se dan en diferentes momentos.

Según Silveria (2014) es un conjunto de interacciones que se da entre dos o más personas y es un medio eficaz en el que se mantiene la comunicación, además en el cual se expresa sentimientos, emociones, a través de las interrelaciones los trabajadores logran entretenerse y entenderse en su ambiente de trabajo.

Es así que en los trabajadores las interrelaciones son entonces el compartir sentimientos, opiniones, laborar en un mismo ambiente el interactuar ya sea de manera positiva o negativa con los demás. Pues en estas relaciones intervienen factores tales como la personalidad, el ambiente entre otros.

a) Estilos de relaciones interpersonales

Monjas (2002) refiere que hay tres estilos con los cuales se dan las interrelaciones:

Estilo Pasivo: Cuando alguien tiene un estilo pasivo, no expresa sus emociones, ideas y opiniones; es conformista y servil; no se respeta a sí mismo ni a los demás.

Estilo Asertivo: Un estilo fuerte y asertivo, en el que el hablante expresa sus propias demandas, derechos y creencias, respeta también los derechos de otros. Una persona asertiva expresa sus opiniones y emociones de forma respetuosa, tanto consigo misma como con los demás.

Estilo Agresivo: Un estilo autoritario y dominante, el estilo agresivo, se define como aquel que defiende sus propios derechos y comunica sus propios puntos de vista, emociones y opiniones por encima de los demás.



2.2.3. Estrés Laboral

Según los autores Fricchione, Ivkovic y Yeung (2016), las amenazas al equilibrio son lo que se entiende cuando se habla de estrés. Es la alteración del equilibrio dinámico que existe entre los elementos físicos, psicológicos y sociales del individuo como resultado de la percepción de la existencia de un peligro, ya sea que esa amenaza se origine en el interior o en el exterior. Las alteraciones del entorno interno o externo pueden desencadenar reacciones fisiológicas, que luego son mediadas por una serie de sistemas fisiológicos que se interrelacionan entre sí y conforman la respuesta al estrés. (p. 22).

Del mismo modo, resumen que cuando las personas se enfrentan a alguna amenaza, desafío y situación estresante, “la química de nuestro cerebro cambia, y ese cambio afecta el sistema de respuesta al estrés del cerebro. Esta percepción ha llevado a un enfoque de la atención de la salud que se ha dado a conocer como enfoque biosocial” (p. 30).

Desde el enfoque biopsicosocial se cree que todas las enfermedades y toda la salud están causadas por la interacción de factores biológicos, psicológicos y sociales que se manifiestan en una única unidad de mente, cuerpo y cerebro que constituye toda la persona, todo lo cual contribuye al bienestar general de esa persona. (Fricchione et al. 2016).

Desde el enfoque fisiológico, según Hans Selye citado por Fricchione et al. (2016) se pueden distinguir tres etapas del estrés: la fase de alarma, durante la cual se activa una respuesta de estrés; la fase de resistencia, durante la cual el organismo intenta volver al equilibrio (homeostasis); y el agotamiento, durante el cual el estrés ha estado presente durante un período prolongado y el organismo es incapaz de funcionar normalmente.

En tanto desde lo psicológico, según Vidal (2009) el estrés no se da solo por las



demandas del entorno, se da también por las percepciones que tienen las personas para ponerle frente a esa situación adversa.

Y desde el enfoque social del estrés, las condiciones sociales tales como apoyo social, estilos de vida, hábitos, aspectos socioeconómicos, organización social, rol laboral y condiciones sociales están meramente implicados para la generación de estrés. (Sandin, 2002).

A la luz de la información presentada anteriormente, podemos concluir que el estrés es un fenómeno biopsicosocial que se puede evidenciar en la vida cotidiana de las personas. “considerando que está tan comúnmente relacionado con el trabajo y la actividad laboral”, escribe la investigadora, “en este estudio se investiga el tema del estrés en el ámbito laboral” (Flórez, 2014, p. 27). Sin embargo, la actividad laboral en sí misma se refiere no sólo a la práctica profesional, sino también a una variedad de situaciones como el lenguaje, relacionarse interpersonalmente, los logros y el prestigio en el trabajo, los avances tecnológicos, con predominio de la actividad mental sobre la física pertenecientes a la resolución de problemas en el sector correspondiente, la gestión del conocimiento, el ritmo de cambio en el propio trabajo y las continuidades en el propio trabajo. La actividad laboral en sí misma hace referencia a una serie de situaciones como la comunicación, las relaciones interpersonales, el logro y prestigio en el trabajo, el progreso tecnológico, etc.

El estrés laboral es una respuesta física y emocional al daño causado por un desequilibrio en las necesidades percibidas de un trabajador, los recursos percibidos y la capacidad para enfrentarlos (OIT, 2016). Según Del Hoyo (2004) el estrés “es la respuesta física, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a los factores estresantes internos y externos” (p, 6).



De acuerdo a Martínez (2004) el estrés laboral se da en el contexto laboral, por diversas situaciones y factores internos y externos los cuales son agentes estresores. Sus consecuencias repercuten en lo profesional, pero además en la vida personal tanto familiar.

2.2.3.1. Niveles de estrés

Según Miranda (2015), el estrés puede pasar por una serie de etapas desde su manifestación hasta su pico, tiempo durante el cual puede continuar progresando hasta que los trastornos inducidos por el estrés cesen o se queden atrás. Melgosa (2004) explica que las personas estresadas pasan por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento.

Menciona Melgosa (2004), acerca de los niveles de estrés, donde la fase de alerta constituye una advertencia de la presencia de un agente estresor, luego de una fase de protesta. Es decir, cuando la existencia de estrés va más allá de las etapas iniciales. Cuando las situaciones que causan estrés se reconocen y se enfrentan y resuelven por completo, el estrés no se materializa. Sin embargo, en el caso contrario, la fase de alarma se alarga, la capacidad de respuesta se reduce y, finalmente, el paciente se cansa, empeora gradualmente y se deprime. La fatiga, la ansiedad y los síntomas pueden ocurrir simultáneamente o individualmente.

2.2.3.2. Tipos de estrés

Como señala Stora (2003) hay varios tipos de estrés, cada una con diferentes síntomas, características, duración y distintas formas de tratamiento.

Estrés episódico. Estrés que se produce de forma regular. En cantidades modestas, puede considerarse normal, pero en niveles elevados, puede causar dolores de cabeza, de estómago, problemas digestivos, presión arterial alta e inestabilidad psicológica y emocional. Es el tipo de estrés más frecuente. Este estrés se genera a partir de acontecimientos anteriores y tiene un impacto perjudicial en la capacidad de



afrontamiento en el futuro (Miranda, 2015. p. 40).

Estrés agudo. El estrés agudo se define de la siguiente manera: De acuerdo con Cherniss (2005), se manifiesta en individuos que se definen por vivir estilos de vida perturbados que se ven envueltos en crisis diarias o en un desorden continuo. Estos individuos parecen ser incapaces de lidiar con las tensiones y demandas de la vida diaria, ni parecen ser capaces de arreglarse a sí mismos. Mantienen un alto grado de estrés concentrando toda su atención en las tensiones que padecen. La mayoría de las veces, las personas responden de manera emocional incontrolable, volviéndose agitadas, preocupadas y tensas. Los lazos interpersonales de estos individuos permanecen perturbados, y como resultado, el lugar de trabajo se convierte en un lugar estresante (Miranda, 2015. p. 41).

Estrés crónico. Estrés que se prolonga en el tiempo. Como explica Cherniss (2005), se entiende mejor como el estrés que es causado por condiciones abrumadoras durante un período prolongado de tiempo. Esta forma de estrés tiene implicaciones negativas en el aspecto laboral y familiar del sujeto que lo padece, desgastándola y cansándola física y mentalmente como resultado. Un individuo experimenta estrés crónico cuando un escenario genera depresión y el individuo es incapaz de salir de él. Las exigencias parecen no tener fin y no hay una salida clara. Esta circunstancia puede hacer que la persona sufra un paro cardíaco, cáncer, arrebatos de violencia y rabia, e incluso que intente quitarse la vida o la de otros en un intento de escapar. (Miranda, 2015. p.41)

2.2.3.3. Consecuencias del estrés laboral

El absentismo, la rotación de personal, la productividad, la enfermedad, las competencias, la satisfacción laboral y el entorno de trabajo son elementos que contribuyen al estrés en el lugar de trabajo. Sin embargo, el entorno laboral es el componente más importante.



Según Gonzales et al (2008) el estrés produce consecuencias negativas en la persona quien la padece y los síntomas más frecuentes son:

- **Emocional:** produce ansiedad, aburrimiento, depresión, mal humor, tensión.
- **Fisiológica:** presión arterial, aumento de tensión muscular, el incremento del colesterol, entre otros.
- **Cognitivo:** Provoca incapacidad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos frecuentes y trastornos mentales.
- **Social:** se caracteriza por las malas relaciones interpersonales, el aislamiento, hacinamiento.

2.2.3.4. Factores estresores del estrés laboral

Como se mencionó anteriormente, el estrés es una reacción a factores internos o externos perturbadores. Por lo tanto, se identificaron los siguientes factores de estrés para los trabajadores:

Factores organizacionales. Relacionado al clima laboral, a la estructura organizacional, demandas de la tarea, demandas de papel surge cuando se colocan presiones en la persona para que haga más de lo que el tiempo permite; demandas interpersonales cuando se tiene carencia de apoyo social de los colegas. También se menciona el liderazgo ejercido sobre un individuo o un grupo y el trabajo en equipo el cual puede ser perjudicial (Robbins, 2004).

Factores ambientales. Relacionado al ambiente donde se desenvuelven los trabajadores, puesto que se sabe que es importante para la estructura de la organización, debido a que genera un efecto en el estrés. Además, cambios políticos ambientales son un factor ambiental significativo, en los cuales las leyes que protegen al trabajador pueden tener repentinos cambios ya que estos pueden perjudicar su estabilidad laboral. También en este factor se señalan las innovaciones tecnológicas, los cuales pueden ser una amenaza



si no se sabe de estrategias para el manejo de los mismos. (Robbins, 2004).

Factores individuales. Sobrecarga por sobre estimulación, conflicto de roles, ansiedad y necesidad de logro (Robbins, 2004).

Factores extra organizacionales o de entorno: Está relacionado a los familiares, los cuales también repercuten en el comportamiento de los trabajadores. (Luthans, 2008).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Clima organizacional

Gonçalves (2000) destaca el hecho de que las circunstancias y características del lugar de trabajo están relacionadas con el clima organizacional. Esto se debe a que las condiciones y características del lugar de trabajo inspiran percepciones en los empleados, que a su vez éstos tienen que ver con el comportamiento de cada uno de ellos.

Participación

Según Dueñas y García (2012), mencionan que la participación es el proceso que no limita a las personas a ser simples observadores, sino que participan en el proceso, participan en él, usan sus acciones para motivar el cambio y lo hacen continuamente. Por lo cual estas acciones liberan el estrés acumulado de la carga laboral.

Conflictos laborales

Según León (2015) el conflicto es la incompatibilidad de comportamientos, percepciones, metas y/o influencias entre individuos y grupos, se da porque las personas defienden sus propios objetivos los cuales son diferentes a los demás. Esta incompatibilidad social puede o no tener expresiones agresivas. Dos o más partes creen que tienen intereses diferentes en todo o en parte y por lo tanto lo expresan.

Los conflictos laborales se presentan en el ámbito de trabajo por problemas que surgen entre compañeros. Quienes ejercen funciones de dirección o liderazgo en una organización empresarial se enfrentan a diario a problemas o situaciones conflictivas (León, 2015.p.29).



Solución de conflictos

La resolución de problemas es una negociación que tiene lugar en un diálogo. La negociación permite llegar a acuerdos y soluciones de conflictos generados entre dos o más personas. En tanto cuando los implicados llegan a acuerdos e intercambian relaciones están negociando. (Ramos, 2015).

Trabajo en equipo

Robbins y Judge (2009) señalan que el trabajo conjunto del esfuerzo coordinado genera una sinergia positiva, pues los resultados comunes presentan mayor aporte al rendimiento individual.

Estrés laboral

Según Del Hoyo (2004) el estrés “es la respuesta física, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a los factores estresantes internos y externos” (p, 6).

Bienestar en el trabajo

Se refiere a la remuneración, la relación entre pares, el clima en el equipo de trabajo, las líneas jerárquicas, seguridad, presiones, ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inadecuados, hábitos posturales, tipos de contratación, falta de motivación, que tienen efectos positivos y negativos en los trabajadores. Por ende, el impacto negativo tiene efectos dañinos en diferentes grados en el ánimo y salud de los individuos (Muñoz, 2007).

Medio ambiente en el trabajo

La salud de los trabajadores está en peligro por sus circunstancias físicas de trabajo, que están en un estado deplorable. El desarrollo y el crecimiento de la fuerza de trabajo se verán favorecidos si la organización se esfuerza por crear un entorno óptimo capaz de satisfacer las necesidades de sus empleados, permitiéndoles alcanzar una mayor



realización personal y una mayor satisfacción, lo que se reflejará en la consecución de los objetivos institucionales (Nicolaci, 2008).

Horario de trabajo

Jornadas de trabajo con constantes turnos rotativos y periodos largos de trabajo.

Desarrollo profesional

El desarrollo de los propios conocimientos, las actitudes en y sobre el trabajo y las relaciones con la institución son ejemplos de desarrollo profesional y personal. La sinergia entre las necesidades de desarrollo profesional del personal y las necesidades de desarrollo organizacional, institucional y social del entorno es el objetivo del desarrollo profesional y personal (Miranda et al, 2015).

Valor social del trabajo

Valoración de las funciones desempeñadas por los usuarios y el entorno social laboral.

Habilidades personales

Son las competencias, talentos, destrezas y capacidades que tiene cada persona y trabajador para llevar a cabo con éxito una determinada función o actividad productiva para la organización.

Soporte y apoyo familiar

Se demuestra a través de acciones como atención, diálogo, afecto y autonomía entre los conformantes del grupo familiar. Además, deben tomarse en cuenta la cordialidad, que implica ayuda, aprobación y elogios.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.10. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El establecimiento de salud José Antonio Encinas, está ubicado en el barrio denominado con el mismo nombre; en el jr. los Andes 370 en el distrito y departamento de Puno, fue el lugar de la investigación. En el lado este de la ciudad, se encuentra el barrio Ventilla, en el lado oeste de la ciudad, y en el lado norte de la ciudad, el barrio Las Cruces y en el lado sur de la ciudad, el barrio Ricardo Palma.

3.1.1. Periodo de duración del estudio

Investigación para esta encuesta; completado dentro de los 6 meses.

3.1.2. Procedencia del material utilizado

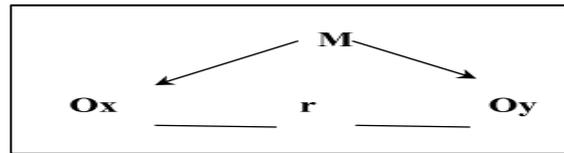
El material utilizado para la presente investigación, fueron encuestas validadas según variables.

3.11. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación está estructurada en el marco de la técnica hipotético-deductiva de investigación cuantitativa. La medición objetiva de las variables incluidas en el estudio distingue este enfoque de otros en el campo. Se afirma por Collado (2014) que “los métodos cuantitativos se usan datos y se prueban hipótesis medidas numéricamente y se prueban teorías a través del análisis estadístico” (p,10).

3.12. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para evitar la manipulación de las variables, es de carácter no experimental y de corte transeccional. En cambio, se limitará a describir los fenómenos del clima organizacional y su relación con el estrés laboral entre los empleados del establecimiento de salud JAE.



Dónde:

M = Muestra de colaboradores del establecimiento de Salud JAE.

Ox = Observación de la variable clima organizacional.

Oy = Observación de la variable estrés laboral.

R = Relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral

3.13. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Debido a que se busca comprender la relación establecida por las dos variables, es de naturaleza básica descriptiva-correlacional. Se clasifica como de naturaleza descriptiva porque se observa y describe las características de cada una de las variables de estudio. Con base en el trabajo de Carrasco (2005), se considera investigación básica a todo estudio que no avanza directamente en el estado del conocimiento de la realidad, sino que trata de ampliar y profundizar la abundante información científica ya disponible sobre la realidad. Según Hernández et al. (2014), el alcance descriptivo es necesario ya que el objetivo es describir caracterizar la manera en que se expresa el tema de investigación.

3.14. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.3. Población

Carrasco (2018) define al universo o población, como una cantidad de individuos quienes comparten ciertas características comunes que son observables.

Conformada por trabajadores 60 colaboradores que promedian de las edades de 30 a 65 años quienes están conformados entre el personal nombrado y el personal contratado.



Cuadro 1

Población de estudio del centro de salud José Antonio Encinas Puno.

Sexo	Nombrados	Contratados
Varones	8	10
Mujeres	14	28
Total	22	38

Nota: Elaboración de acuerdo a total de trabajadores.

3.1.4. Tamaño de Muestra

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2(N - 1) + 4P \times Q}$$

Dónde:

P: 0.5 = Casos favorables

Q: 0.5 = Casos desfavorables

N: 60 = población

Z: es 1,96 (Nivel de confianza 95%)

E: 5% de error.

$$n_0 = \frac{1,96^2 \times 60 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2(60 - 1) + 4 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n_0 = 50,22$$

Con el factor de corrección

$$n = 52,01$$

$$n = 52$$

Por lo tanto, la muestra fue constituida de, n=52 trabajadores.



3.1.5. Muestreo

Para la selección se ha utilizado, el tipo de muestreo probabilístico, de forma aleatorio simple, ya que todos los trabajadores poseen la misma probabilidad de ser escogidos aleatoriamente.

3.6. PROCEDIMIENTO

3.14.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.14.1.1. Técnica

López (2015) son “los múltiples métodos de recogida de información y dice que son los numerosos métodos de obtención de información” (p,12).

La técnica utilizada fue: la encuesta escrita, que es un procedimiento de recolección de datos que permite obtener información cuantitativa de la población investigada. Además de la escala de Likert, que mide las actitudes, y de la revisión bibliográfica, que profundiza en los conocimientos, los investigadores utilizaron otros instrumentos diversos.

3.14.1.2. Instrumento

Según López (2015) Los instrumentos son herramientas utilizados para el recojo, proceso y almacenamiento de la información obtenida.

El instrumento es el cuestionario tipo Likert: Se utiliza para recopilar información de manera ordenada y sistemática.

La escala de clima organizacional. Está basada en la escala tipo Likert, consta de 19 ítems donde se explora la variable clima organizacional, es dirigida a trabajadores de una dependencia laboral. Alude al comportamiento organizacional, estilo de dirección y relaciones interpersonales.

Presenta los siguientes valores nunca=1, muy pocas veces=2, algunas veces=3, casi siempre=4, siempre=5.



La escala de estrés laboral. Está basada en la escala tipo Likert, consta de 18 ítems donde se explora la variable estrés laboral, es dirigida a trabajadores de una dependencia laboral. Alude al contexto laboral, profesional y familiar.

Presenta los siguientes valores nunca=1, muy pocas veces=2, algunas veces=3, casi siempre=4, siempre=5.

3.14.2. Procedimiento de recolección de datos

Para llevar a cabo la investigación se realizó lo siguiente:

Los datos fueron recolectados en el Establecimiento JAE, de los trabajadores; para lo cual se solicitó a la dirección del centro de salud la autorización para aplicar los instrumentos, posterior a ello se sistematizó para obtener tablas para la interpretación del estudio. Se realizó la prueba de hipótesis estadística para cada uno de los objetivos de la investigación en el paquete estadístico SPSS.

3.15. VARIABLES

Cuadro 2

VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicador	Índice
Variable independiente	Comportamiento organizacional	Comunicación de escucha	Siempre
		Motivación en el trabajo	
		Trabajo en equipo	
Clima organizacional	Estilo de dirección	Liderazgo	Algunas veces
		Participación	
		Solución de conflictos	
	Relaciones interpersonales	Estilo pasivo	Muy pocas veces
		Estilo asertivo	
		Estilo agresivo	
Variable dependiente	Contexto laboral	Bienestar en el trabajo	Siempre
		Logro de metas	
		Horarios de trabajo	
Estrés laboral	Contexto profesional	Realización profesional	Algunas veces
		Valoración de las funciones	
		Habilidades profesionales	
	Contexto familiar	Carga familiar	Muy pocas veces
		Horas de dedicación a la familia	
		Roles familiares	
			Nunca

Fuente: “Elaboración por el equipo de trabajo”.

3.16. DISEÑO ESTADÍSTICO

3.16.1. Prueba de hipótesis

Se pretende investigar las hipótesis alternativa y nula para determinar si la hipótesis planteada es correcta o no, utilizando la correlación de Pearson como diseño estadístico para este estudio, la elección de este estadístico según Charaja (2017, p. 179) se da porque las variables resultan no paramétricas ya que son de tipo nominal y ordinales; se realizó considerando los pasos que se detallan:

a) Hipótesis estadística que se considera:

$H_0: R_{xy}=0$ No existe un grado de correlación.

$H_a: R_{xy}\neq 0$ Existe un grado de correlación.

b) Margen de error que se asumirá: $\alpha=0.05$

c) Prueba estadística que se aplicará:

Las variables, pueden ser de -1.00 a 1.00	
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa moderada.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna.
0.10	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.50	Correlación positiva moderada.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.90	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Metodología de la Investigación. Hernández et al. (2014).



Y la formula siguiente:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dónde:

N: Población o muestra

Σ =Sumatoria

X: variable 1

Y: variable 2

r: coeficiente de correlación

3.17. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se procedió de la siguiente manera:

- a) **Evaluación de los datos:** Se evaluó y analizó la información recabada después de la aplicación de los instrumentos para determinar si las preguntas habían sido contestadas de manera precisa y completa.
- b) **Tabulación de los datos:** Para empezar, toda la información que se obtuvo se convirtió en el formato digital de Microsoft Excel y se almacenó en una base de datos. Esta base de datos se utilizó para analizar los datos mediante el software SPSS versión 25.
- c) **Análisis de los datos:** una vez tabulados los datos, se examinaron con el programa SPSS versión 25, utilizado por el equipo de investigación. Los datos recogidos se organizarán en cuadros estadísticos de acuerdo con el sistema de clasificación que se ha ideado. A continuación, los cuadros estadísticos se construirán teniendo en cuenta el sistema de variables, tomando en consideración toda la información relevante.
- d) **Análisis de los datos procesados:** Con el fin de preparar el informe final de este esfuerzo de estudio, los resultados estadísticos fueron analizados e interpretados utilizando el software SPSS 25 y Microsoft Excel. Además, se comprobó la hipótesis mediante la

correlación de Pearson.

3.18. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

3.18.1. Validez del instrumento

La validez de los instrumentos de la presente investigación se realizó mediante la validez de juicio de expertos de los siguientes profesionales:

- Dra. Martha Rosario Palomino Coila
- Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte

A quienes se les proporcionó una copia del proyecto, del instrumento y matriz de consistencia.

3.18.2. Prueba de confiabilidad

En cuanto a la prueba de confiabilidad del instrumento que se utilizó para la recolección de datos se usó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. El cual se interpreta su valor de coeficiente de confianza utilizando la siguiente tabla.

Cuadro 3

Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach.

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy bajo
0.21 a 0.40	Bajo
0.41 a 0.60	Moderado/Regular
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Interpretación para coeficiente Alpha de Cronbach

Mediante los resultados que se hallaron mediante el programa estadístico SPSS V.25.0 y verificando la tabla anterior, podemos afirmar que las herramientas para medir las variables de estrés en el clima laboral y organizacional son confiables.



Cuadro 4

Prueba de fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	35

Fuente: elaborado mediante el programa SPSS V. 25.0

Puede observarse en la tabla 2 que el estadístico alfa de Cronbach dio 0.914, y según regla si pasa el 0.75 se da por confiable el instrumento, por ser mayor concluimos que el instrumento aplicado es confiable para su ejecución.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario escala Likert al personal del Centro de Salud José Antonio Encinas Puno en el año 2019. Para su análisis, discusión e interpretación se valoró los porcentajes significativos.

4.1. Análisis y discusión de los Objetivos e Hipótesis

4.1.1. Objetivo específico 1

Señalar la relación entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

4.1.1.1. Comunicación organizacional

Tabla 1

Comunicación organizacional que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Comunicación organizacional				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	31	59,6	9,6
	Algunas veces	16	30,8	69,2
	Casi siempre	5	9,6	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 1 visualizamos un 59,6% del total de encuestados tienen una comunicación con sus compañeros de trabajo muy pocas veces y el 9,6% menciona que casi siempre interactúan entre ellos, según Chiavenato (2011) la comunicación es esencial en el desarrollo de toda organización y las relaciones interpersonales puesto que es la red que integra y coordina todas sus tendencias.

Este resultado de la comunicación organizacional es corroborado por Ortiz (2018), respecto a la comunicación encontró en la institución que investigó que el 66.04% de los encuestados no están de acuerdo con que haya una buena comunicación entre los trabajadores y la gerencia y el 45.28% dijeron que ni aceptaron ni se opusieron a las comunicaciones entre diferentes servicios y unidades que normalmente trabajan juntas.

Así mismo este resultado se contrasta con lo hallado por García (2018) quien en su investigación obtuvo que 14 trabajadores del centro de salud Lobo Tahuantinsuyo siendo estos un 47% perteneciente a la muestra de estudio, lo cual evidencia un nivel regular de comunicación.

Resaltamos que la comunicación organizacional, es un componente importante y básico que nos permite el entendimiento y la comprensión de los miembros para el buen direccionamiento del logro de los objetivos específicos.

4.1.1.2. Motivación organizacional

Tabla 2

Motivación organizacional que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

		Motivación		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	26	50,0	30,8
	Algunas veces	16	30,8	80,8
	Casi siempre	10	19,2	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 2 se visualiza que el 50% del total de los encuestados manifiestan que la motivación se da “*muy pocas veces*” y el 19,2 % indican ser motivados casi siempre. En muchos casos la institución no promueve acciones motivacionales. Según Uría (2011) menciona cuando se tiene motivado a los trabajadores, puede conseguirse una alta productividad y un mayor compromiso, eficiencia, creatividad y responsabilidad para el

beneficio colectivo. Por su parte Robbins y Judge (2009) manifiestan que la motivación afecta la intensidad, dirección y persistencia de los esfuerzos de un individuo para lograr una meta.

Se corrobora los resultados obtenidos por Coronado (2017) quien halló que la motivación en el servicio de urgencias del Hospital Adolfo Guevara Velasco es baja, por lo que los trabajadores no están satisfechos con los beneficios que reciben.

4.1.1.3. Trabajo en equipo

Tabla 3

Trabajo en equipo que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Trabajo en equipo				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	5	9,6	9,6
	Algunas veces	26	50,0	59,6
	Casi siempre	19	36,5	96,2
	Siempre	2	3,8	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 3 se observa que el 50% del total de los encuestados refieren que algunas veces el trabajo en equipo se da con otras áreas y un 3,8% manifestaron que siempre se da el trabajo en equipo. Según, Robbins y Judge (2009) señalan que el trabajo conjunto del esfuerzo coordinado genera una sinergia positiva, pues los resultados comunes presentan mayor aporte al rendimiento individual.

Estos resultados se contrastan con Reátegui (2016) quien concluyó en su investigación que el 67.3% de los trabajadores perciben que hay un nivel regular de trabajo en equipo.

A partir de los resultados hallados deducimos que el comportamiento organizacional que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio



Encinas es regular. Lo mismo que señala Reátegui (2016) quien halló sobre el comportamiento de los trabajadores, donde un 80.8% perciben que el comportamiento organizacional es regular en su institución.

Estas percepciones son debido a los factores organizacionales los cuales pueden ser internos y externos, por lo que el clima laboral es determinado por percepciones de factores y estructuras de la organización. Por ende, el comportamiento de un trabajador es en función al clima laboral percibido, el cual influenciará en el funcionamiento organizacional y viceversa (Segredo, 2013).

En definitiva, el comportamiento organizacional que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, varía entre cada miembro de acuerdo al cómo ellos se sienten en su centro de trabajo, lo que hace que cada trabajador tenga diferentes formas de manifestaciones de acuerdo a las percepciones; y estos se vean reflejadas en sus comportamientos.

4.1.2. Prueba de hipótesis específica 01

El comportamiento organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno-2019.

Tabla 4

Análisis de correlación entre el comportamiento organizacional y estrés laboral en los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Correlaciones			
		Comportamiento organizacional	Estrés laboral
Comportamiento organizacional	Correlación de Pearson	1	,614**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Estrés laboral	Correlación de Pearson	,614**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

Fuente: “Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS V25 (2019)”.

El análisis de correlación de Pearson señala un coeficiente de $r=0.614^{**}=61\%$, el mismo que es estadísticamente significativo ($p=0,000<0.05$) entre las variables clima organizacional y estrés laboral, lo cual permite indicar que existe relación estadística entre estas variables, además el sentido de la relación es positivo.

De esto se interpreta que cuando se señala una mayor puntuación para la primera variable, se espera que la segunda variable también tienda a incrementar la puntuación obtenida. De los resultados inferenciales del análisis de correlación se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación.

4.1.3. Objetivo específico 2

Precisar la relación entre el estilo de dirección con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Tabla 5

Liderazgo de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Liderazgo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	9	17,4
	Algunas veces	41	78,8
	Casi siempre	2	3,8
	Total	52	100

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 5 se observa que el 78,8% del total de los encuestados refieren que algunas veces existe la capacidad de liderazgo por los responsables del establecimiento de Salud José Antonio Encinas de Puno y un 3,8% indican que casi siempre hay un buen liderazgo. Podemos inferir por la tabla que los encuestados perciben un liderazgo regular en su mayoría. De acuerdo Chiavenato (2009) “se refiere a cómo un individuo genera influencia sobre otro de manera individual o también grupal, ello se produce por medio de la comunicación en miras a ciertos objetivos específicos propuestos” (p,458).

Los resultados se corroboran con García (2018) quien en su investigación halló que el 50% de la muestra de estudio perciben un regular nivel de liderazgo de gestión. Además, Según los hallazgos de Coronado (2017), el 43,5% de los encuestados opina que el componente de liderazgo es regular. Además, en el transcurso de su investigación llegó a la conclusión de "que existe una debilidad en las personas que se encargan de dirigir y tomar decisiones en el área de emergencias del área de emergencias del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud" (p. 66).

Respecto a lo mencionado en el párrafo anterior los colaboradores presentan un estilo de dirección regular, puesto que se evidencia algunas dificultades en torno a

liderazgo de los responsables. Pautt (2011) es la capacidad de influir en los demás, y los líderes se inspiran valorando los sentimientos de los demás y generando entusiasmo a través de la capacidad de expresar sus propios sentimientos. Inspíralo a través de la comprensión de las emociones y las expectativas.

4.1.3.1.Participación

Tabla 6

Participación de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

		Participación		Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Muy pocas veces	26	50,0	34,6
	Algunas veces	18	34,6	84,6
	Casi siempre	8	15,4	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 6 se observa que el 50% del total de los encuestados refieren que muy pocas veces participan en las actividades y/o reuniones de trabajo y confraternización y el 15,4 % indican que casi siempre participan en las actividades. Por ende, podemos inferir que la poca participación es debido a la carga laboral que presentan los trabajadores. Según Dueñas y García (2012), la participación es cuando las personas no se limitan a simples observadores, sino que participan en el proceso, participan en él, inspiran el cambio a través de sus acciones y lo hacen continuamente. Por lo cual estas acciones liberan el estrés acumulado de la carga laboral.

Así mismo Méndez (2006) recalca que para un buen clima organizacional el individuo o la persona debe tener una interacción social adecuada dentro de la organización, el cual debe ser dirigida por los líderes de dicha organización, el cual hará que los trabajadores se sientan motivados y satisfechos.

4.1.3.2. Solución de conflictos

Tabla 7

Solución de conflictos de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

		Solución de conflictos		Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Muy pocas veces	19	36,5	36,5
	Algunas veces	28	53,8	90,4
	Casi siempre	5	9,6	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 7 se observa que el 53,8% del total de los encuestados refieren que algunas veces observan mejoras de solución a los problemas en su centro de trabajo y el 9,6% indican que casi siempre se da solución a los conflictos presentados en este establecimiento de salud. Según Ramos (2015), el proceso de resolución de problemas puede conceptualizarse como una especie de negociación basada en el diálogo. Cada instancia en la que se debe solucionar un problema proporciona una apertura para iniciar el proceso de negociación. La negociación tiene lugar cada vez que dos o más partes intercambian ideas con el propósito de alterar sus relaciones y cuando esas partes logran llegar a un acuerdo.

Según León (2015), el conflicto es una incompatibilidad entre las acciones, percepciones, objetivos y/o emociones de personas y organizaciones cuyos objetivos se definen mutuamente como incompatibles entre sí. Los conflictos en el lugar de trabajo suelen ser causados por cuestiones que surgen entre individuos que trabajan para la misma empresa. Las personas que ocupan puestos de dirección o gestión en una empresa deben enfrentarse regularmente a dinámicas interpersonales difíciles.

4.1.4. Prueba de hipótesis específica 2.

El estilo de dirección se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno-2019.

Tabla 8

Análisis de correlación entre el estilo de dirección y estrés laboral en los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Correlaciones			
		Estilo de Dirección	Estrés laboral
Estilo de Dirección	de Correlación de Pearson	1	,511**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	52	52
Estrés laboral	de Correlación de Pearson	,511**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	52	52

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

Fuente: “Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS V25 (2019)”.

El análisis de correlación de Pearson señala un coeficiente de 0,511** el mismo que es estadísticamente significativo ($p=0,002<0.05$) entre la dimensión estilo de dirección y estrés laboral, lo cual permite indicar que existe relación estadística entre las mismas.

De esto se interpreta que se puede precisar la existencia de relación estadística entre la dimensión y la variable analizadas. De los resultados inferenciales del análisis de correlación se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna planteada en la investigación.

4.1.5. Objetivo específico 3

Precisar la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno.

4.1.5.1. Estilo pasivo

Tabla 9

Relaciones interpersonales de estilo pasivo que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

		Estilo pasivo		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	10	19,2	19,2
	Algunas veces	33	63,5	82,7
	Casi siempre	9	17,3	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 9 se observa el 63,5% del total de los encuestados refieren que algunas veces el estilo pasivo se da en las relaciones interpersonales y el 17,3% indican que casi siempre las relaciones interpersonales son pasivas. Rebeiel (2000) cree que las relaciones interpersonales son contactos profundos entre personas en actividades.

Así mismo Chiavenato (2009) infiere que son las interacciones que se dan en el trato, contacto y comunicación entre los compañeros de trabajo y se dan en diferentes momentos.

De lo señalado anteriormente inferimos que los trabajadores muestran en algunas ocasiones relaciones interpersonales pasivas. Una interrelación pasiva es cuando el trabajador no expresa con facilidad sus sentimientos, pensamientos y opiniones; por lo que en una reunión o actividad esta persona acata las opiniones y acuerdos de la mayoría, aunque sus opiniones sean contradictorias.

4.1.5.2. Estilo asertivo

Tabla 10

Relaciones interpersonales de estilo asertivo que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

		Estilo asertivo		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	28	53,8	96,2
	Algunas veces	6	11,5	11,5
	Casi siempre	16	30,8	65,4
	Siempre	2	3,8	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 10 se observa el 53,8% del total de los encuestados refieren que muy pocas veces presentan el estilo asertivo en las relaciones interpersonales y el 3,8% indican que siempre evidencian un estilo asertivo. De lo señalado anteriormente inferimos que los trabajadores muestran en ocasiones relaciones interpersonales asertivas.

Según Monjas (2002), el estilo asertivo es donde se expresa los sentimientos, necesidades, derechos y opiniones, respetando los derechos de los demás, Un individuo asertivo da a conocer sus pensamientos y sentimientos respetándose a sí mismo y a los demás.

4.1.5.3. Estilo agresivo

Tabla 11

Relaciones interpersonales de estilo agresivo que presentan los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

		Estilo agresivo		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	7	13,5	13,5
	Algunas veces	14	26,9	73,1
	Casi siempre	31	59,6	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 11 se observa el 59,6% del total de los encuestados refieren que casi siempre presentan un estilo agresivo en las relaciones interpersonales y un 13,5 indican que muy pocas veces evidencian un estilo agresivo en sus comunicaciones. Por lo que podemos inferir que mientras mayor es el porcentaje de este estilo mayor es el estrés en el ambiente laboral, ya que tienen discordancias con sus compañeros de trabajo, por querer imponer sus ideas u opiniones sobre los demás.

Según Monjas (2022), este estilo de debe a que las personas defienden sus derechos y pueden expresar sus pensamientos, por encima de los demás mostrando un estilo autoritario o dominante, esto se ve reflejado en los hallazgos de dicho centro de salud, por lo que se puede mencionar que, a mayor estilo agresivo, aumentara el estrés laboral.

Según los hallazgos que fueron citados por Coronado (2017) en su investigación, obtuvo los datos donde se puede observar que existe un nivel regular de relación interpersonal, que los trabajadores no interactúan entre sí de manera total, sino que sus vínculos profesionales no se mezclan con sus vínculos personales. Ortiz (2018) llegó a la conclusión en su estudio de que el clima organizacional de la institución es uno de los pilares fundamentales para el trabajador, y que debe estar bien estructurado para fomentar

el entusiasmo, la motivación, la iniciativa participativa, el apoyo y el emprendimiento del trabajador. Esto es necesario para que la institución no tenga efectos negativos en la salud del trabajador, como el desarrollo de síndromes de estrés laboral.

Se puede decir que el ambiente organizacional del centro de salud José Antonio Encinas está influenciado por los vínculos interpersonales que existen entre los empleados.

4.1.6. Prueba de hipótesis específica 3

Las relaciones interpersonales se relacionan directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno-2019.

Tabla 12

Análisis de correlación entre relaciones interpersonales y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Correlaciones				
		Relaciones interpersonales		
		Estrés laboral		
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	de	1	,653**
	Sig. (bilateral)			,000
	N		52	52
	Correlación de Pearson	de	,653**	1
Estrés laboral	Sig. (bilateral)		,000	
	N		52	52

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

Fuente: "Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS V25 (2019)".

El análisis de correlación de Pearson señala un coeficiente de $r=0.653^{**}=65\%$, el mismo que es estadísticamente significativo ($p=0,000<0.05$) entre la dimensión relaciones interpersonales y estrés laboral, lo cual permite indicar que existe relación estadística entre las mismas, además el sentido de la relación es positivo.

De esto se interpreta que cuando se señala una mayor puntuación para la primera dimensión, se espera que la segunda variable también tienda a incrementar la puntuación obtenida. De los resultados inferenciales del análisis de correlación se acepta la hipótesis específica alterna planteada en la investigación.

4.1.7. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Tabla 13

Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Clima organizacional	Estrés laboral						TOTAL	
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nivel Bajo	1	1.9%	1	1.9%	5	9.6%	7	13.5%
Nivel Medio	5	9.6%	6	11.5%	24	46.2%	35	67.3%
Nivel Alto	1	1.9%	0	0.0%	9	17.3%	10	19.2%
TOTAL	7	13.5%	7	13.5%	38	73.1%	52	100.0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 13 se observa que el 46,2% del total de los encuestados evidencian un nivel medio de clima organizacional y un nivel alto de estrés laboral y un 9,6% indican que el clima organizacional es bajo y el estrés laboral es alto. En términos generales se obtuvo que mayormente el clima organizacional es percibido en nivel medio, mientras que el estrés laboral es ubicado en el nivel alto.

Según Meléndez (2006) el clima es el entorno propio de la organización, lo cual “se produce y a la vez se percibe por los individuos de acuerdo a cómo están visualizando



las condiciones propias de su institución laboral. Tales como el liderazgo, la motivación, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y la cooperación, los cuales incidirán en la percepción y las actitudes que de acuerdo a ello los profesionales de la salud mostrarán ciertos comportamientos” (p,18).

Los resultados hallados se corroboran con Zhañay (2017) quien halló respecto al estrés laboral en el personal de salud se obtienen un estrés alto con 61% los cuales están ocasionado inconvenientes en la realización de las actividades laborales, relacionadas a la salud. Y sobre el clima organizacional un 48% refieren que es bajo y/o desfavorable.

Así mismo Cassany (2017) encontró que 73.7% refieren que hay un clima organizacional medio y el estrés laboral se encontró que la mayoría de los enfermeros presentaron un nivel de estrés medio 57.9%.

4.1.8. Prueba de hipótesis general

El clima organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.

Tabla 14*Prueba de correlación de Pearson del objetivo general.*

		Clima	
		organizacional	Estrés laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,652**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Estrés laboral	Correlación de Pearson	,652**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

Fuente: “Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS V25 (2019)”.

En la tabla 14 se evidencia mediante el estadígrafo de correlación de Pearson señala un coeficiente de $r=0.652^{**}=65\%$, el mismo que es estadísticamente significativo ($p=0,000<0.05$) entre la dimensión comportamiento organizacional y estrés laboral, lo cual permite indicar que existe relación estadística entre las mismas, además el sentido de la relación es positivo moderada. De esto se interpreta que cuando se señala una mayor puntuación para la primera variable, se espera que la segunda variable también tienda a incrementar la puntuación obtenida. De los resultados inferenciales del análisis de correlación se acepta la hipótesis alterna específica planteada en la investigación.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En la investigación se demuestra que existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral. Con una correlación de Pearson igual a 0,652**, correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,01.

SEGUNDA: En los resultados de la investigación se precisa que el comportamiento organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno, 2019. Con correlación de Pearson igual a 0,614** correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,01. Se demuestra en la tabla 1 que un 59,6% de los encuestados no están de acuerdo con que haya una buena comunicación entre los trabajadores y la gerencia. En la tabla 2, que el 50% del total de los encuestados manifiestan que la motivación se da muy pocas veces y el 19,2 % indican ser motivados casi siempre. En muchos casos la institución no promueve acciones motivacionales. En la tabla 3 se evidencia que un 50% del total de los encuestados refieren que algunas veces el trabajo en equipo se da con otras áreas y un 3,8% manifestaron que siempre se da el trabajo en equipo.

TERCERA: En tanto en los resultados de la investigación queda demostrado que el estilo de dirección se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno. Con correlación de Pearson igual a 0,411** correlación positiva baja, con un nivel de significancia de 0,01. Se demuestra en la tabla 5 que el 78,8% del total de los encuestados refieren que algunas veces existe la capacidad de liderazgo por los responsables del centro de salud y un 3,8% indican que casi siempre hay un buen liderazgo. Podemos inferir por la tabla que los encuestados perciben un liderazgo regular en su mayoría. En la tabla 6 se evidencia que el 50% del total de los encuestados refieren que muy pocas veces participan en las actividades y/o



reuniones de trabajo y confraternización y el 15,4 % indican que casi siempre participan en las actividades. Por ende, podemos inferir que la poca participación es debido a la carga laboral que presentan los trabajadores.

CUARTA: Se demuestra que existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno, con correlación de Pearson igual a 0,653** correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,01. Se demuestra en la tabla 11 que 59,6% del total de los encuestados refieren que casi siempre presentan un estilo agresivo en las relaciones interpersonales y un 13,5 indican que muy pocas veces evidencian un estilo agresivo en sus comunicaciones. Por lo que podemos inferir que mientras mayor es el porcentaje de este estilo mayor es el estrés en el ambiente laboral, ya que tienen discordancias con sus compañeros de trabajo, por querer imponer sus ideas u opiniones sobre los demás.



VI. RECOMENDACIONES

1. A la Red de Salud Puno, desde el área de recursos humanos, bienestar social y salud mental poner mayor atención en los procesos internos de la institución. Así mismo diseñar estrategias que promuevan y mejoren el clima organizacional, darle mayor énfasis a la implementación de programas de interacción con talleres que propicien la identidad, trabajo en equipo y la comunicación asertiva entre los miembros, la integración, inclusión, reconocimiento laboral, con ello mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y también mejorar las políticas sobre reducción de estrés laboral en favor de los trabajadores, de esa forma contribuir en la mejora y calidad de atención; puesto que los trabajadores de salud interactúan directamente con los pacientes que acuden a los establecimientos de salud.
2. Al Establecimiento de Salud José Antonio Encinas, Puno, mejorar sus estrategias e implementar programas socioculturales y poner mayor énfasis en la realización de actividades lúdicas fuera del centro de salud, para fortalecer la confianza, el trabajo en equipo, interacción, comunicación fluida, empatía, compañerismo, solidaridad, mejora de las relaciones interpersonales y con ello mejorar el clima de la organización y el estrés laboral a través de esas actividades que favorezcan a la relajación de tensiones. Cabe resaltar que el mantener un clima organizacional favorable y niveles bajos de estrés beneficiará en gran medida a la consecución de objetivos institucionales y por ende al beneficio personal.
3. A la Facultad de Trabajo Social y las estudiantes se les sugiere profundizar sobre estas temáticas el clima organizacional y el estrés laboral a nivel cualitativo.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (1999): *El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México, Trillas.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos, Lima.
- Cassany, M. (2017). *Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*. Universidad Cesar vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani_C M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charaja, F. (2017). *El MAPIC en la metodología de investigación*. Puno, Perú: Sagitario impresores.
- Cherniss, C. (2005). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (9a Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>



- Choquejahuá, O.L. (2018). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2016*. (Tesis pre grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7481>
- Collado, F.C. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill interamericana. México.
- Coronado, C. M. (2017). *Clima organizacional y el estrés laboral del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la ciudad del Cusco, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1553>
- Dueñas, L y García, E. (2012). El estudio de la cultura de participación, aproximación a la demarcación del contexto. *Razón y palabra* (80) ISSN: Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199524426008.pdf>
- Edel, R. y García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Recuperado de: http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
- Flórez, C. M. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción: Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia*. (Tesis de pregrado). Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Fricchione, G.L., Ivkovic, A. y Yeung, A. (2016). *La ciencia del estrés: viviendo bajo presión*. Chicago, London: The University of Chicago
- García, C. A. E. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Lobo Tahuantinsuyo Cusco*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37538/garcia_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Gil Mena, F. (2019). Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”. Gestión.
- Guevara, X (2018) Nivel de satisfacción en la unidad educativa particular la Dolorosa. (Tesis) Ciudad de Quito. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Goncálves, A. (2000). Dimensiones del clima organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)*. Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- González, M., & Duran, J. (2013). *Las relaciones humanas en la empresa*. Madrid - España: Ediciones Parainfo.
- González, Lacasta y Ordóñez (2008). *El síndrome de agotamiento profesional*. Editorial Médica Panamericana.
- Hellriegel, D y Slocum, J (2009) *Comportamiento organizacional*. 12a. México. Ed. Editorial latinoamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México D.F., México: Interamericana.
- Hoyo, D.M.A. (2004). Estrés laboral. Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. Madrid. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Kotter, J.P. (1999) *La verdadera labor de un líder*. Bogotá, Colombia: Norma.
- León, C. (2015). *La gestión del conflicto en las organizaciones complejas*. Andalucía: Editorial Valladolid.
- León, B. L.A. (2017) Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector Público de salud Binacional. *Consensus*. Recuperado de: <file:///C:/Users/XPERTO/Downloads/6-Article%20Text-26-1-10-20180603.pdf>
- Likert, R. (1969) *El factor humano en la empresa*, Bilbao: Ediciones Deusto. Recuperado de: www.accel-team.com/human_relations/index.html.



- Lopez, H. (2015). Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior. *Perfiles educativos*, 37(147), 146-161. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982015000100009&lng=es&tlng=es.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Martínez, S. J.M (2004). *Estrés laboral: guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación.
- Melgosa, J. (2004). *Sin Estrés* (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.
- Méndez, C. E. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&printsec=frontcover&dq=Bowers+y+Taylor+clima+laboral+organizacional+libros+virtuales&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjvndX5taPjAhXOjFkKHUguACcQ6AEINjAC#v=onepage&q&f=false>
- Miranda, M; Hernández, M. y Hernández. E, (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 9 (), 104-121. ISSN: 1994-1536. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3783/378343680009.pdf>
- Miranda, F. (2015). *"Niveles de estrés y principales estresores en el personal gerencial, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo."* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Miranda-Francisco.pdf>
- Monjas, M. (2002). *Las competencias personales y sociales: Presente y futuro*. España. Ed. Valladolid: Jornadas sobre habilidades sociales.
- Muñoz, C. (2007). Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo. *Psicogente*. 10 (18): pp. 163-173. Universidad Simón Bolívar. Barranquilla, Colombia. ISSN: 0124-0137 Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1559>



- Nicolasi, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Recuperado de: <https://www.cienciarred.com.ar/ra/revista.php?wid=3>
- OIT (2016). “Estrés en el trabajo: un reto colectivo” Ginebra. Recuperado el 29 de abril del 2020 de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Ortiz, U.G.J. (2018). *El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, Provincia De Bolívar*, (tesis de posgrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10794/1/T-UCSG-POS-MGSS-130.pdf>
- Pautt, T. G. (2011). Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIX (1), 213-228. ISSN:0121-6805. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Perales, V. L. F. (14 de agosto de 2018). *KEEP ON MOVING KMO*. Recuperado de <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Ramos, P. M. E. (2015). *Metodologías para la gestión de conflictos en las organizaciones*. Bilbao.
- Reátegui, C. I. (2016). *Comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016*. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15430>
- Rebeiel, M. (2000). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Chiclayo Perú: Editorial Valdés.
- Robbins, S. (2004). *"Comportamiento organizacional"* (10ªEd). México Publicado por Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *"Comportamiento Organizacional"* (15a ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a ed.). México: Pearson.



- Rodriguez (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Vol. 1 N° 25. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-envalores/v1n25/art01.pdf>
- Sandi, C., Venero, M., & Cordero, I. (2000). *Estrés, Memoria y Trastornos Asociados. Implicaciones en el Daño Cerebral y el Envejecimiento*. Ariel.
- Sandin, B. (2002). El estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista internacional de psicología clínica y de la salud* 3 (1) ,141-157. Recuperado de: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-65.pdf
- Segredo, P. A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Silveria, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*, Madrid, España, Editorial Alba.
- Stora, B. (2003). ¿Qué es el Estrés? *Revista nacional de administración*. Volumen 1, págs. 71-84.
- Trujillo, A. (2015). Clima organizacional. Madrid - España: Ediciones Parainfo.
- Uría, D. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas cía. Ltda. De la ciudad de Ambato*, (tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&pg=PA13&dq=estr+es+desde+un+punto+de+vista+psicologico+definicion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi0qZqi48rjAhWXIbkGHfdrDQ8Q6AEIOTAD#v=onepage&q=estres%20desde%20un%20punto%20de%20vista%20psicologico%20definicion&f=false>
- Zhañay, T.J.A. (2017). *Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un hospital público de Quito*. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15113/1/T-UCE-0007-ISIP0024-2018.pdf>



ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Planteamiento del Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema General: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno, 2019?</p>	<p>Hipótesis General -El clima organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno, 2019.</p>	<p>Objetivo General - Determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.</p>	- Vx	Comportamiento organizacional	1.Comunicación de escucha 2.Motivación laboral 3.Trabajo en equipo
<p>Problemas Específicos ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno?</p>	<p>Hipótesis Específicos 1. El comportamiento organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno, 2019.</p>	<p>Objetivos Específicos 1. Señalar la relación entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.</p>	Clima organizacional	Estilo de dirección	1.Liderazgo 2.Participación de conflictos 3.Solución de conflictos
<p>¿Cómo se relaciona el estilo de dirección con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno?</p>	<p>2. El estilo de dirección se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno.</p>	<p>2. Precisar la relación entre el estilo de dirección con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno.</p>	- Vy	Relaciones interpersonales	1.Estilo pasivo 2.Estilo asertivo 3.Estilo agresivo
<p>¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno?</p>	<p>3. Las relaciones interpersonales se relacionan directamente con el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno.</p>	<p>3. Precisar la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno.</p>	Estrés laboral	Contexto laboral	1.Bienestar laboral 2.Medio ambiente en el trabajo 3.Horario de trabajo
				Contexto profesional	1.Desarrollo profesional 2.Valor social del trabajo 3.Habilidades personales
				Contexto familiar	1.Soporte y apoyo familiar 2.Tiempo con la familia 3.Roles en el hogar

Tipo, método y diseño	Población	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Estadística
<p>Método Hipotético – Deductivo</p> <p>Diseño El diseño de estudio en la presente investigación se ubica dentro de los estudios no experimentales de corte transversal, el siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño de investigación:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Dónde: M, es la muestra de los trabajadores del Centro de Salud JAE. Ox, es la observación de la variable clima organizacional. Oy , es la observación de la variable estrés laboral. R, es la relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral.</p> <p>Tipo Investigación de tipo básica que corresponde al enfoque cuantitativo es descriptivo correlacional.</p>	<p>Población Nº de población 60 del establecimiento de salud José Antonio Encinas.</p> <p>Muestra 52 trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas.</p>	<p>El método en la presente investigación es Hipotético deductivo</p>	<p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario tipo escala likert</p> <p>Revisión documentaria.</p>	<p>Estadígrafo de correlación de Pearson @</p>



ANEXO 2. CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL

Instrucciones:

Marca con una **X** solo una de las alternativas. Recuerde que **no se debe evadir ninguna** pregunta. Recuerde que sus respuestas son **anónimas**, y que su **sinceridad** es muy importante.

1. Edad: 25-29 () 30-39 () 40-49 () 50 a más ()
2. Sexo: A) Varón () B) Mujer ()
3. Estado civil: A) Soltero () B) Casado() C) Divorciado() D) Viudo()
E) conviviente ()
4. Condición laboral: A) Nombrado () B) Contratado ()

VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
N o	ITEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	Existe una comunicación de escucha activa entre los miembros de mi trabajo					
2	Mis opiniones son valoradas en mi grupo de trabajo.					
3	La institución motiva a los trabajadores					
4	Existe una orientación hacia las actividades por parte de responsables de programa/área para el logro de los objetivos institucionales					
5	El trabajo en equipo con otras áreas/programas es bueno					
DIMENSIÓN: ESTILO DE DIRECCIÓN						
6	Existe capacidad de liderazgo del responsable de tu área de trabajo					
7	Percibo un buen liderazgo por parte del jefe(a) de la institución					
8	Siento que la personalidad y el carácter de los superiores y/o responsables es adecuada					
9	Siento mucha presión en mi jornada laboral					
10	Mis compañeros de trabajo valoran mi participación en las actividades y/o reuniones de trabajo					
11	Observo mejoras de solución a los problemas en el trabajo					
12	Existe enfrentamientos y conflictos entre compañeros de trabajo					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
13	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros del equipo de trabajo					



1 4	Puedo expresar mis sentimientos, pensamientos y opiniones con facilidad en mi grupo de trabajo					
1 5	Me siento limitado a expresar mis opiniones en mi grupo de trabajo					
1 6	Al interior del área de mi equipo de trabajo existe una comunicación empática y saludable					
1 7	Mantengo la calma cuando tengo discordancias con mis compañeros de trabajo					

VARIABLE Y: ESTRÉS LABORAL

DIMENSIÓN: CONTEXTO LABORAL						
N°	ITEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas	Muy pocas	Nunca
18	Percibo bienestar en el ambiente de mi centro de trabajo					
19	Me siento satisfecho en el puesto que laboro					
20	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar óptimamente mi trabajo					
22	La carga laboral en mi trabajo es bien repartida entre mis compañeros					
23	Siento que se está logrando las metas propuestas por la institución					
24	Siento que paso la mayor parte de mi tiempo dedicándole al trabajo					
25	Siento que me alcanza tiempo para realizar y culminar óptimamente mi trabajo					
26	Mi tarea es interrumpido antes de haberlo acabado y debo finalizarlo más tarde					
DIMENSIÓN: CONTEXTO PROFESIONAL						
27	Me siento realizado personalmente con las funciones que desempeño en mi trabajo					
28	Los pacientes valoran lo que hago por ellos					
29	Eh recibido llamadas de atención por faltas y/o dejadez de mis compañeros de trabajo					
30	Siento que tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales en el trabajo					
31	Mis habilidades son reconocidas y valoradas en mi centro de trabajo					
DIMENSIÓN: CONTEXTO FAMILIAR						
32	Mi familia me brinda soporte emocional para con mi trabajo					
33	Mi trabajo me permite compartir horas de recreación con mi familia					
34	Los roles de mi hogar son compartidos					
35	Mi familia deja muchos asuntos de la casa para mí, lo que dificulta concentrarme en los pendientes de mi trabajo					



ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO: Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno-2019.

Yo estoy de acuerdo en participar en la presente investigación, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno 2019. **Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.** Permito que la información obtenida sea utilizada con fines de investigación.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DEL INVESTIGADOR

FECHA:...../...../.....



ANEXO 4

SOLICITUD PARA RECOJO DE INFORMACIÓN

SOLICITO: REALIZACIÓN DE RECOJO DE
INFORMACIÓN (ENCUESTA) AL
PERSONAL DE TRABAJO
NOMBRADO Y CONTRATADO

SR. MC. GIOVANNI A. DUEÑAS MELO

JEFE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOSÉ ANTONIO ENCINAS
PUNO

Yo Josefina Mirtha SALAS QUISPE, bachiller de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Identificada con DNI N° 71547562, domiciliada en la ciudad de la humanidad Totorani Mz T-8 Puno, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, en cumplimiento con la normatividad de la educación superior en el caso de egresados, es que para lograr con los siguientes niveles en la formación académica como es el título profesional, es que me encuentro en la plena **realización de la investigación de la problemática de clima organizacional y estrés laboral** de trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas 2019- la cual se encuentra a su cargo, por ello pido a usted ya que considero prioritario e importante **realizar la recolección de información con las respectiva encuesta de escala Likert, al personal tanto nombrado como contratado.**

POR LO EXPUESTO:

do a Ud. Acceda a mi petición por ser justa y legal.

Puno, 9 DE ENERO 2020.




JOSEFINA M. SALAS QUISPE
DNI N° 71547562



ANEXO 4

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Universidad Nacional Del Altiplano - Puno



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- I. DATOS GENERALES
 - 1.1. Nombre del experto: *Martha Rosario Palomino Coila*
 - 1.2. Actividad laboral: *Docente de la F.F.S. UNA PUNO*
 - 1.3. Institución donde labora: *Universidad Nacional del Altiplano*
 - 1.4. Instrumento de validación: *Cuestionario clima organizacional y estrés laboral*
 - 1.5. Título del instrumento: *Clima Organizacional y estrés laboral*
 - 1.6. Autor del instrumento: *Josefina Martha Salas Quispe*
2. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Escala				
Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
0.0	0.5	1.0	1.5	2.0

N°	CRITERIOS EVALUATIVOS	ESCALA				
		MD	D	R	B	MB
01	CLARIDAD: Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.					✓
02	OBJETIVIDAD: Está expresado en forma de indicadores observables o medibles.					✓
03	ACTUALIDAD: Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.					✓
04	ORGANIZACIÓN: La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.					✓
05	COHERENCIA ESTRUCTURAL: La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.					✓
06	COHERENCIA SEMÁNTICA: Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.				✓	
07	CONSISTENCIA TEÓRICA: Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.				✓	
08	METODOLOGÍA: Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.			✓		
09	ESTRUCTURA FORMAL: El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.				✓	
10	ORIGINALIDAD: Este instrumento es elaboración propia, de lo contrario se menciona la fuente.				✓	
PUNTAJE PARCIAL				1	6	10
PROMEDIO FINAL						1.7

3. OPINION DEL EXPERTO

El instrumento puede ser aplicado

[Firma]
D^{CA} MARTHA R. PALOMINO COILA
C.7.S.P. 7772

Puno, *15* de *enero* de 2021.



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- I. DATOS GENERALES
 1.1. Nombre del experto: *SOLIDAD JACQUELINE ZOBEDRO UGORTE*
 1.2. Actividad laboral: *DOCENTE DE LA F.T.S. - UNA PUNO*
 1.3. Institución donde labora: *UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO*
 1.4. Instrumento de validación: *CUESTIONARIO - CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS L.*
 1.5. Título del instrumento: *CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL*
 1.6. Autor del instrumento: *JOSÉFINA MURTHO SOLAS ANISPE*
- II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Escala				
Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
0.0	0.5	1.0	1.5	2.0

Nº	CRITERIOS EVALUATIVOS	ESCALA				
		MD	D	R	B	MB
01	CLARIDAD: Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				✓	
02	OBJETIVIDAD: Está expresado en forma de indicadores observables o medibles.				✓	
03	ACTUALIDAD: Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.				✓	
04	ORGANIZACIÓN: La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.				✓	
05	COHERENCIA ESTRUCTURAL: La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.				✓	
06	COHERENCIA SEMÁNTICA: Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.					✓
07	CONSISTENCIA TEÓRICA: Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.					✓
08	METODOLOGÍA: Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.					✓
09	ESTRUCTURA FORMAL: El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.				✓	
10	ORIGINALIDAD: Este instrumento es elaboración propia, de lo contrario se menciona la fuente.				✓	
PUNTAJE PARCIAL					10.5	6
PROMEDIO FINAL						16.5

III. OPINION DEL EXPERTO

.....
ES VALIDO EL INSTRUMENTO DEBE SER OBLIGADO

Jacqueline Ugarte
 Dr(a) Solidad J. Z. Zobedro U.
 DOCENTE
 FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
 UNA - PUNO

Puno, *15* de *enero* de 2021.