



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Clima organizacional y estrés laboral en los profesionales de la Salud que laboran en el
Centro de Salud Paramonga - 2023**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de
Salud

Autora

Mabel Ines Meliton Vidal

Asesor

M(o). Sixto Samanamud Malca

Huacho- Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

**Escuela de Posgrado Programa de Maestría en Gerencia de Servicios de
Salud**

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Mabel Ines Meliton Vidal	48327385	09 de abril 2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
M(o) Sixto Samanadud Malca	46807619	0000-0002-6916-8288
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Timoteo Solano Armas	15605375	0000-0003-4380-4909
Dr. José Luis Ausejo Sánchez	45307125	0000-0003-4674-6150
M(a) Ching Campos Gleny Amelia	43560408	0000-0001-7152-9110

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRES LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD PARAMONGA - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	7%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	vsip.info Fuente de Internet	1%
2	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia por todo el apoyo recibido por su comprensión y sus palabras de aliento en momentos difíciles.

Mabel Inés Melitón Vidal

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme la vida y las oportunidades para progresar en este tiempo.

A mi familia por acompañarme siempre en todo momento.

A mi asesor de tesis M(o) Sixto Samanamud por sus orientaciones que han sido valiosas para concluir con el presente trabajo.

Mabel Inés Melitón Vidal

ÍNDICE

<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
<u>CAPÍTULO I</u>	12
<u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	12
<u>1.1 Descripción de la realidad problemática</u>	12
<u>1.2 Formulación del problema</u>	14
<u>1.2.1 Problema general</u>	14
<u>1.2.2 Problemas específicos</u>	14
<u>1.3 Objetivos de la investigación</u>	15
<u>1.3.1 Objetivo general</u>	15
<u>1.3.2 Objetivos específicos</u>	15
<u>1.4 Justificación de la investigación</u>	15
<u>1.5 Delimitaciones del estudio</u>	16
<u>1.6 Viabilidad del estudio</u>	16
<u>CAPÍTULO II</u>	17
<u>MARCO TEÓRICO</u>	17
<u>2.1 Antecedentes de la investigación</u>	17
<u>2.1.1 Investigaciones internacionales</u>	17
<u>2.1.2 Investigaciones nacionales</u>	18
<u>2.2 Bases teóricas</u>	20
<u>2.3 Bases filosóficas</u>	28
<u>2.4 Definición de términos básicos</u>	29
<u>2.5 Hipótesis de investigación</u>	30
<u>2.5.1 Hipótesis general</u>	30
<u>2.5.2 Hipótesis específicas</u>	30
<u>2.6 Operacionalización de las variables</u>	31
<u>CAPÍTULO III</u>	34
<u>METODOLOGÍA</u>	34
<u>3.1 Diseño metodológico</u>	34
<u>3.2 Población y muestra</u>	34
<u>3.2.1 Población</u>	34

<u>3.2.2 Muestra</u>	34
<u>3.3 Técnicas de recolección de datos</u>	35
<u>3.4 Técnicas para el procesamiento de la información</u>	35
<u>CAPÍTULO IV</u>	36
<u>RESULTADOS</u>	36
<u>4.1 Análisis de resultados</u>	36
<u>4.1 Resultados descriptivos</u>	36
<u>4.2. Resultados inferenciales</u>	41
<u>CAPÍTULO V</u>	50
<u>DISCUSIÓN</u>	50
<u>5.1 Discusión de resultados</u>	50
<u>CAPÍTULO VI</u>	52
<u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	52
<u>6.1 Conclusiones</u>	52
<u>6.2 Recomendaciones</u>	52
<u>REFERENCIAS</u>	54
<u>7.1 Fuentes documentales</u>	54
<u>7.2 Fuentes bibliográficas</u>	55
<u>7.3 Fuentes hemerográficas</u>	55
<u>7.4 Fuentes electrónicas</u>	56
<u>ANEXOS</u>	58
<u>I. Anexos</u>	62

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 1. Categorización del clima organizacional</u>	36
<u>Tabla 2. Niveles de clima organizacional</u>	37

<u>Tabla 3. Niveles de clima organizacional por dimensiones.....</u>	38
<u>Tabla 4. Categorización de estrés laboral.....</u>	39
<u>Tabla 5. Niveles de estrés laboral.....</u>	39
<u>Tabla 6. Niveles de estrés laboral por dimensiones.....</u>	40
<u>Tabla 7. Prueba de normalidad de clima organizacional y estrés laboral.....</u>	42
<u>Tabla 8. Correlación entre clima organizacional y estrés laboral.....</u>	42
<u>Tabla 9. Prueba de normalidad de clima organizacional y manifestaciones físicas.....</u>	44
<u>Tabla 10. Correlación de clima organizacional y manifestaciones físicas.....</u>	44
<u>Tabla 11. Prueba de normalidad de clima organizacional y manifestaciones psíquicas ..</u>	46
<u>Tabla 12. Correlación de clima organizacional y manifestaciones psíquicas.....</u>	46
<u>Tabla 13. Prueba de normalidad de clima organizacional y manifestaciones conductuales</u>	48
<u>Tabla 14. Correlación de clima organizacional y manifestaciones conductuales.....</u>	48

ÍNDICE DE FIGURAS

<u>Figura 1. Distribución según nivel de clima organizacional.....</u>	37
<u>Figura 2. Distribución según dimensiones de clima organizacional.....</u>	38

<u>Figura 3. Distribución según niveles de estrés laboral</u>	40
<u>Figura 4. Distribución según dimensiones de estrés laboral</u>	41
<u>Figura 5. Diagrama de dispersión clima organizacional y estrés laboral</u>	43
<u>Figura 6. Diagrama de dispersión clima organizacional y manifestaciones físicas</u>	45
<u>Figura 7. Diagrama de dispersión clima organizacional y manifestaciones psíquicas</u>	47
<u>Figura 8. Diagrama de clima organizacional y manifestaciones conductuales</u>	49

RESUMEN

Objetivo: Demostrar cómo se relaciona el clima organizacional y estrés laboral en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023. **Materiales y Métodos:** El diseño fue no experimental, transversal, correlacional. La población fueron 50 trabajadores de salud a quienes se les aplicaron el cuestionario para medir el clima organizacional y el cuestionario de estrés laboral. **Resultados:** Respecto al clima organizacional, 20,4% se hallan en nivel deficiente, seguido de 44% que se hallan en nivel regular y solo el 34,7% se hallan en nivel bueno de clima organizacional. En relación al estrés laboral, se tiene que el 10,2% se hallan en nivel alto de estrés laboral, seguido de 55,1% que presentan moderado estrés laboral y solo el 34,7% presentan estrés laboral en un nivel bajo. **Conclusiones:** Existe correlación lineal inversa moderada y estadísticamente significativa entre clima organizacional y estrés laboral ($p < .05$; $\rho = -.659$) en los profesionales del Centro de Salud Paramonga.

Palabras claves: Clima organizacional, estrés laboral Profesionales de la salud

ABSTRACT

Objective: To demonstrate the relationship between the organizational climate and work stress in health professionals at the Paramonga Health Center – 2023. **Materials and Methods:** The design was non-experimental, cross-sectional, correlational. The study population was made up of 50 health workers to whom the questionnaire to measure the organizational climate and the work stress questionnaire were applied. **Results:** Respect to the organizational climate, 20.4% are at a poor level, followed by 44% who are at a regular level and 34.7% are at a good level of climate. organizational. In relation to work stress, 10.2% have a high level of work stress, followed by 55.1% who have moderate work stress and only 34.7% have work stress at a low level. **Conclusions:** There is a moderate and statistically significant inverse linear correlation between organizational climate and work stress ($p < .05$; $\rho = -.659$) in health professionals at Paramonga Health Center.

Keywords: Organizational climate, work stress Health professionals

INTRODUCCIÓN

La investigación ha desarrollado el clima organizacional y estrés laboral por considerar que actualmente las instituciones públicas y privadas vienen experimentando una problemática que tiene que ver con las dificultades que hay en el lugar de trabajo.

Para desarrollar el trabajo de investigación se consideró dividir el avance del mismo en capítulos, trabajados de la siguiente manera:

Capítulo I, se especificó el problema actual, y en base a ello se formularon problemas y objetivos, se justificó, y se establecieron las circunscripciones y la viabilidad del estudio.

Capítulo II, se revisaron antecedentes y se redactaron en forma cronológica, se organizó la información teórica de ambas variables y se operacionalizaron las variables en dos matrices.

Capítulo III, se desarrolló el diseño, nivel, enfoque y tipo de investigación, se explicó las características de la población. Las técnicas de recojo de datos y de procedimiento de información.

Capítulo IV, se presentaron los resultados, con tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones y que permitieron analizar a cada variable con sus respectivas dimensiones.

Capítulo V, se compararon los resultados con los obtenidos en otras investigaciones y al compararlos se pudo concluir que estos temas son trascendentales y que en la actualidad son recurrentes no solo a nivel nacional sino también internacional.

Capítulo VI, se desarrollaron conclusiones y recomendaciones para aportar a mejorar el problema investigado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción de la realidad problemática

En el mundo el clima de las organizaciones es un tema que cada vez más las organizaciones lo consideran importante debido a que se han dado cuenta lo que significa invertir en un clima dentro de las organizaciones para que estas se vuelvan exitosas y compitan adecuadamente con sus competidores.

En los últimos años y debido a que el estrés de los trabajadores se ha incrementado por diferentes causas, entre las que podemos citar, el vivir dos años de pandemia, lo que alteró la vida en aspectos como salud, económico y laboral, los de mayor interés para el presente trabajo, es que las personas han cambiado y ese cambio es notorio en las actitudes. Las personas viven estresadas, cualquier cambio les incomoda, se sienten agotadas y agobiadas, y es en este contexto, que las organizaciones no solo han sido afectadas por los cambios que han tenido que hacer para adecuarse a las situaciones y realidades, sino que ahora enfrentan el problema de sus trabajadores.

Si antes de la pandemia, ya se veían los esfuerzos desde los teóricos y en las organizaciones para que los directivos entiendan la importancia que tiene el cuidar al recurso humano, ahora con mayor razón, porque este recurso humano se ha visto afectado y le sigue costando salir adelante.

Es necesario que las organizaciones inviertan en capacitaciones y programas dirigidos a los trabajadores en los cuales se trabaje las habilidades, destrezas, conocimientos y relaciones interpersonales para que la situación actual se revierta y se pueda contar con

profesionales y mano de obra calificada pero que a la vez esté bien emocionalmente, para que el rendimiento pueda ser el óptimo.

En el Perú la situación es grave porque los trabajadores requieren sentirse bien en sus lugares de trabajo, pero ante esta situación en muchas organizaciones no se considera inversión el hecho de proveer a los trabajadores de espacios adecuados para el trabajo, de incentivos laborales que le hagan sentir bien, o de invertir en mejorar sus funciones, de no agobiarlos en exceso para que el estrés no aparezca y se posiciona como una barrera difícil de enfrentar y pasar. Por lo tanto, las organizaciones si enfrentan crisis con sus trabajadores es porque el estrés ya pasó factura y es necesario replantear el trabajo realizado.

Los trabajadores suelen presentar conductas incorrectas en el trabajo y a lo largo de todo el día, quizá también cuando están en sus hogares, y esta situación preocupa a los directivos de las empresas y organizaciones, debido a que las funciones no se cumplen como deben de ser. El agotamiento físico genera un malestar persistente, hay presencia de dolor de cabeza lo que altera la productividad del trabajador, una persona en esas condiciones no trabaja bien y mucho menos atiende bien a un usuario.

En el caso específico de los profesionales y trabajadores que laboran en el sector salud, la situación se agrava porque están en constante interrelación con personas que tienen una enfermedad o un paciente de ellos está enfermo y estas personas de por si y por la preocupación están vulnerables, entonces al atenderlos se requiere tener paciencia y comprensión, ser empáticos; pero es algo que no se le puede pedir a un trabajador que también está pasando por una situación de estrés pues igual es una persona vulnerable ya que muchas de sus capacidades han decaído.

En el Centro de Salud Paramonga, la realidad no es ajena a lo que ocurre en los demás lugares, los trabajadores de esta institución también perciben que han sido afectados por el estrés laboral, debido a que han pasado hace casi dos años por una situación demandante, la época del Covid, donde todos tuvieron que seguir trabajando, atendiendo enfermos, viendo como las familias se quedaban sin su familiar querido, impotentes de no poder hacer más por devolver la salud a estos pacientes que llegaban

casi moribundos, y donde tuvieron que ver a más de uno morir sin poder hacer más por ellos.

En otros contextos, tuvieron que estar expuestos a los contagios, situación que fue también estresante porque tenían que cumplir con sus responsabilidades, pero a la vez estaba presente el temor de contagiarse y de no saber cómo su cuerpo reaccionaría a tal contagio, poniendo en riesgo permanente su vida y con ella la de sus seres queridos.

Lamentablemente, no se atiende esta situación, se cree equivocadamente, que al pasar el estado de pandemia y haber restablecido la normalidad en la vida de las personas, los trabajadores también dejaron atrás el estrés que les generó la demanda de sobre esfuerzos, al contrario, se siguen viendo como las consecuencias de esta época la seguimos experimentando día a día y a ello se suman otras dificultades que se van presentando en el trabajo en la actualidad.

Es por eso que en el Centro de Salud Paramonga se ha previsto desarrollar la presente investigación con la finalidad de buscar alternativas de solución al problema presente.

Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el estrés laboral en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con las manifestaciones físicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023?

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con las manifestaciones psíquicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023?

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con las manifestaciones conductuales en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023?

Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar cómo se relaciona el clima organizacional con el estrés laboral en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo se relaciona el clima organizacional con las manifestaciones físicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023.

Identificar cómo se relaciona el clima organizacional con las manifestaciones psíquicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023.

Identificar cómo se relaciona el clima organizacional con las manifestaciones conductuales en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023

Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

Es trascendente porque ha permitido ahondar en el conocimiento de las teorías y la investigadora después de desarrollar este trabajo entiende mejor la temática y la trascendencia. Cuando una persona conoce las consecuencias negativas del estrés en el trabajo, las propuestas para mejorar esta situación son mejores. En el Centro de Salud Paramonga no solo le sirve a unos cuantos conocer sobre el estrés laboral, sino a todos para cuidar la salud física y emocional, asimismo sobre el clima que debe caracterizar a la organización.

1.4.2 Justificación práctica

Es importante el desarrollo del trabajo porque una vez que se ha organizado la información acerca de las dos variables de estudio, es mucho mejor la propuesta que se

va realizar, porque está basada en conocimientos científicamente validados y experimentados en el tiempo.

1.4.3 Justificación metodológica

En lo metodológico también es importante porque este trabajo en el futuro va servir para desarrollar otras investigaciones, dado que el problema es un tema que se debe socializar y ayudar a diferentes organizaciones en el manejo adecuado del estrés en lo laboral valorando el clima de las organizaciones.

Delimitaciones del estudio

El trabajo se ha desarrollado en el Centro de Salud Paramonga, ubicado en el distrito del mismo nombre, que pertenece a la Región Lima Provincias y cuya preocupación es que es un Centro de Salud que tiene dificultades en cuanto a infraestructura, número de trabajadores, lo que hace difícil la atención de los usuarios, generando altos niveles de estrés.

La investigación se ha desarrollado en el año 2023 y se ha recogido la información en este año de los trabajadores que se encuentran trabajando en la actualidad.

Viabilidad del estudio

Es viable porque las autoridades del Centro de Salud son quienes han autorizado realizarla ya que para ellos es importante conocer los resultados, y a partir de allí replantear el trabajo que se viene desarrollando.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Investigaciones internacionales

Espín (2020) desarrolló un trabajo sobre clima organizacional y estrés laboral en el Ecuador, con el propósito de explicar la influencia del clima de la organización en el estrés del trabajo producto del trabajo arduo que desempeñan diariamente, dado que hoy en día el estrés que genera las actividades realizadas en el centro laboral es un problema que cada día crece en todas partes. El enfoque de investigación fue mixto, la población la conformaron 69 servidores públicos administrativos de oficina de los diferentes departamentos del Gad Municipal. Para recoger la información se aplicó el test Ecos-S y la escala de estresores laborales. Los resultados fueron que hay altos niveles de estrés laboral y a su vez de clima organizacional, asimismo presentan influencia significativa del clima organizacional sobre estrés laboral. Las conclusiones fueron que cuanto menor es la atención que se le da al clima organizacional, mayor es el estrés laboral, por lo tanto, es necesario mejorar el clima para lo cual han establecido realizar la presentación de un manual como propuesta para que con su implementación se reduzcan los factores estresores.

Jiménez (2018) realizó una investigación sobre estrés laboral y clima organizacional en emergencia del Hospital General Latacunga en Ecuador, con la finalidad de reconocer la relación entre variables establecidas. El enfoque fue mixto. En el cualitativo se revisó la información de autores como Cano, Chiavenato y Likert; en el enfoque cuantitativo se trabajó con el cuestionario de riesgos psicosociales Co Pso Q Ista. En estadística y para el análisis de las variables en cuanto a su relación se trabajó con la prueba estadística

TAU-B Kendall, que permitió identificar la relación de estrés laboral y clima organizacional en emergencia del Hospital. Se concluye que la relación entre variables es positiva y significativa, además al evaluar a las dimensiones de estrés con clima de la organización también se encontró relación significativa por eso es necesario aplicar procesos de mejora en este aspecto.

Zabala (2020) trabajó acerca del clima organizacional y estrés laboral en docentes de primaria en La Paz con la finalidad de especificar la relación entre variables. La investigación fue correlacional y la muestra fueron 25 docentes del nivel inicial, para lo cual se aplicó un cuestionario de clima organizacional y una escala de estrés ocupacional. Luego de procesar la información los resultados demostraron que la relación entre variables es inversa y significativa. Se concluyó que la relación que se establece de los docentes se debe mejorar, la integración, comunicación, motivación y además por parte de la unidad de debe mejorar la infraestructura para que el estrés laboral disminuya.

Investigaciones nacionales

García (2022) realizó una investigación sobre clima organizacional y estrés laboral en administrativos del INSN ubicado en el distrito de San Borja, Lima con la finalidad de determinar la relación entre variables. El enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada, diseño correlacional transversal. La población la conformaron 50 trabajadores administrativos del INSN a quienes se les aplicó dos instrumentos validados, el primero fue un cuestionario de Minsa que mide clima organizacional y el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT/OMS adaptado. Los resultados se obtuvieron con la aplicación del SPSS y el estadístico Rho de Spearman y se pudo evidenciar que en el clima organizacional los trabajadores se hallan en su mayoría en el nivel medio y en el estrés laboral el nivel que más alberga es el alto, es decir la mayoría se encuentra con estrés laboral. Se concluyó que el clima se relaciona con el estrés laboral de los administrativos del INSN. El potencial humano y la cultura de la organización a su vez son las dimensiones que más representatividad tienen en relación al estrés laboral.

Ccatmayo y Lara (2022) trabajaron en el clima organizacional y el estrés laboral en la Clínica Santa Cruz de Huancayo con la finalidad de determinar la relación entre variables. La investigación fue no experimental, correlacional, transversal con una población de 115

enfermeras y una muestra de 76 profesionales a quienes se les aplicó un cuestionario de clima organizacional y la escala de estrés. Los resultados obtenidos fueron que 35.5% perciben inadecuado clima organizacional y el 39,4% tienen estrés laboral. Se aplicó la prueba R de Pearson y se concluyó que un inadecuado clima organizacional genera estrés laboral, por lo tanto, la relación fue inversa. A menor clima de la organización mayor estrés en el trabajo.

Carrión y Valverde (2022) realizó sobre el clima organizacional y estrés laboral en una UGEL para explicar el clima de la organización y estrés laboral en la UGEL. El enfoque fue cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, transversal, correlacional con una población de 120 trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario de clima laboral (CL-SPC) y la escala de estrés laboral OMS-OIT. Se obtuvieron como resultados que los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de clima organizacional, pero a su vez se hallan en un nivel alto de estrés laboral, en ambos casos la mayoría ha determinado ocupar estos niveles. Se concluyó que hay relación inversa entre variables y de forma significativa, a su vez las dimensiones de la variable clima como cultura, gestión de recursos humanos, y condiciones de trabajo tienen relación inversa con el estrés laboral de forma significativa. Además, de manera independiente en cuanto a las dimensiones de estrés, se concluyó que liderazgo y dirección se hallan en intervalos de tiempo de trabajadores que asisten entre 6 y 10 años.

Araujo y Tenorio (2021) realizaron un trabajo sobre clima organizacional y estrés laboral en un centro vacunatorio en Magdalena, teniendo como propósito de determinar la relación entre clima de la organización y el estrés que sufren los trabajadores. El diseño fue el correlacional, transversal y la muestra la conformaron 22 trabajadores del centro vacunatorio conformado por profesionales de la salud. La técnica para recoger información fue la encuesta a través del instrumento de clima organizacional y otro de estrés laboral elaborados en el 2014 por los autores García y Segura. Los resultados permitieron observar que en cuanto a clima organizacional la mayoría de trabajadores de la salud en este centro vacunatorio presentan un bajo nivel y en cuanto a estrés laboral están en el nivel alto en su mayoría. Se concluyó que aun cuando no hay relación entre las variables, pero el estrés laboral al tener el nivel alto en la mayoría de participantes, es un indicador que los trabajadores requieren atención inmediata para restablecer su salud mental y uno de los factores que podría mejorar este estrés es que los directivos del centro

se preocupen por darle un clima adecuado de trabajo que tiene que ver también con la infraestructura y la disposición de los muebles de oficina.

Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional.

2.2.1.1 Definición.

Lewin (1951), define al clima organizacional como la conducta de un individuo que se conforma de sus habilidades personales y de la forma como se relaciona con las personas en su lugar de trabajo o de la organización de la que forma parte.

Las características personales tienen que ver con el grado de motivación que tiene la persona para alcanzar sus metas, la satisfacción y las actitudes del individuo con respecto a su lugar de trabajo.

El clima organizacional es definido por Cárdenas y otros (2009) como el conjunto de propiedades que están presente dentro de una organización y que está ligado a la percepción de las estructuras y procesos que se dan dentro de las instituciones. La estructura cuando más vertical, trae consigo dificultades en la organización, al contrario, cuanto más horizontal, permite una comunicación fluida y por lo tanto, el desarrollo de un adecuado clima porque se prioriza las relaciones entre los miembros de la organización.

Aguirre y Martínez (2012) indican que los elementos del clima se determinan de acuerdo a los trabajadores quienes son los que a diario desean encontrar estos elementos tangibles e intangibles para poder trabajar en un ambiente adecuado. En cuanto a los elementos tangibles, nos referimos a los espacios físicos, la infraestructura, los muebles ergonómicos, la ambientación, la ventilación, el tamaño de las oficinas, las maquinarias y herramientas, etc. Entre los elementos intangibles se consideran las aptitudes, actitudes, relaciones entre sus compañeros, satisfacción por el trabajo realizado, y también el estrés que podría generarse por el exceso de obligaciones o una mala compensación de funciones y tiempo.

Chiavenato (2000) lo define como el espacio donde las personas que trabajan dentro de una organización se relacionan y se comunican. A través de las relaciones que se establecen, desarrollan vínculos que les permite tener sentido de pertenencia, identidad, inclinación por mantenerse en el trabajo. Respecto a la comunicación, en una organización, este elemento es vital para mantener la cohesión entre los miembros que la conforman. Finalmente, el autor manifiesta que el clima influye en la vida de los trabajadores positiva o negativamente y esto repercute a su vez en la productividad y el éxito de la organización.

2.2.1.2 Teorías relacionadas al tema.

Calahorrano (2019) explica que los estudios realizados por Litwin en relación al clima organizacional, puso énfasis en la atmósfera psicológica, es decir en esta relación que se da entre dos o más personas y que genera un vínculo entre ellas. La atmósfera que envuelve las complejas relaciones que se crean entre los individuos hace que el entorno se vuelva positivo o negativo. En cuanto al clima de las organizaciones, mucho tiene que ver la atmósfera psicológica, esa atmosfera que depende de las emociones, las mismas que pueden destruir o elevar. Por lo tanto, las reacciones adquiridas tienen que ver con el clima que se origine en cualquier espacio y contexto relacional.

Dessler (1979) determina que el clima de la organización depende del conjunto de características que describen a una organización

2.2.1.3 Dimensiones del clima organizacional.

a. Comunicación interpersonal.

Es aquella en la cual el individuo tiende lazos comunicacionales con otras personas y prioriza la comprensión de lo que habla la otra persona antes que el entender lo que se manifiesta. En esta relación es importante que se reconozca la personalización, también la confianza que debe surgir entre las personas que interactúan, para que la comunicación se de en forma natural, y sin contratiempos. Es cierto que no siempre nos podemos comunicar tranquilos porque es según el evento que nos lleva a la comunicación lo que determina tales características, pero es necesario que cada vez el individuo sepa comunicar sus ideas, pensamientos, sentimientos.

En este tipo de comunicación la proximidad física no es lo más importante, sino la proximidad afectiva con la que se desarrolla el proceso comunicativo, es decir cuidando en todo momento el transmitir un mensaje real, pero sin necesidad de provocar conflicto, en otras palabras, se considera la ética en los diálogos con los demás.

Romeu (2015) define a este tipo de comunicación como la interacción que realizan los seres humanos con los demás y para lo cual necesitan hacer uso de la comunicación en cualquiera de sus formas con la finalidad de transmitir y recibir información.

Rizo (2013) la define como el proceso que sigue el hombre para desarrollar relaciones con los demás, regulando los comportamientos de tal manera que se haga posible la interacción entre las personas.

Tipos de comunicación interpersonal.

Dentro de este tipo es bueno precisar los subtipos, tales como la comunicación interpersonal verbal y la no verbal. En esta tipología Chiavenato (2000) presenta de la siguiente manera:

Comunicación verbal.

Se desarrolla utilizando la palabra escrita o hablada que son propias del idioma elegido para realizar este proceso. La interrelación es adecuada cuando ambos elementos de la comunicación utilizan el mismo idioma y lo entienden ambos.

Comunicación no verbal.

Se desarrolla en base a informaciones que no utilizan palabras para transmitir información, por el contrario, es común el uso de gestos, posturas, es decir, el uso de todo el cuerpo y sus movimientos para transmitir información.

Para que el individuo que forma parte de un proceso comunicativo pueda ir entendiendo los mensajes que se transmiten, hacen uso no solo de las palabras, sino que las acompañan con gestos, movimientos corporales y expresiones faciales. Y finalmente, al hacer una conclusión en cuanto a la comunicación en general, la última es la que tiene mayor influencia en los seres humanos, porque es posible pretender comunicar algo con la

palabra, pero a esto se le tiene que adicionar un lenguaje no verbal, para asegurar el entendimiento.

En ocasiones suele ocurrir, que las personas transmiten información a través de la palabra, y adiciona la comunicación no verbal, quien recibe la información percibe que lo que quiere decir con la palabra no es convincente y si lo es la comunicación no verbal. Cuando esto ocurre se produce ambigüedad en el destinatario.

b. Autonomía para toma de decisión.

Hackman y Oldham (1980) explican que es la facultad que tienen los trabajadores para determinar la forma de trabajo que se aplica en relación a las funciones de cada cargo. Una persona cuando ingresa a trabajar a una determinada organización, recibe una serie de funciones que debe realizar, en un inicio el trabajador recibe las instrucciones y llega a un acuerdo con quienes lo convocan en la forma de realizarlo. Y son los representantes de la organización quien le brinda la forma de proceder en las funciones encomendadas y a esto, el trabajador adicione la forma como va ejecutar el trabajo.

Hellriegel y otros (2017) define como la libertad que el trabajador tiene para planificar y realizar sus actividades dentro de una organización, siempre y cuando no confronte los plazos establecidos ni tampoco el producto que se espera recibir.

El individuo toma una decisión y acepta las consecuencias de la misma. Tomar decisiones y ser autónomo en esta acción es importante porque la persona se responsabiliza de sus acciones y es posible que sopesen los pros y contras de tomar una decisión y sobre todo aceptar las consecuencias de haber elegido tal o cual decisión.

Para tomar una decisión es necesario valorar las posibles consecuencias que traerá consigo el tomar una decisión específica. Por eso la persona tiene que tener gran responsabilidad en esta situación, debido a que las decisiones que toma deben ser bien pensadas y no puede ser una decisión dejándose llevar por el resto.

Finalmente, la autonomía es una capacidad que se desarrolla desde los primeros años de vida, específicamente en la infancia y cada ciclo vital que va avanzando por la edad, el individuo va experimentando situaciones diferentes.

c. Motivación laboral.

Kanfer y otros (2008) definen como el proceso caracterizado por el esfuerzo personal que todos los individuos que trabajan dentro de una organización imprimen a sus acciones con la finalidad de obtener resultados esperados y que sea u marca personal.

Para que exista motivación laboral, es necesario que las organizaciones se planteen sus objetivos institucionales y en base a ello, los individuos orientan sus esfuerzos con la intención de conseguir llegar a ellos. Para lograrlo no solo es la intención de hacerlo, sino que se le unen la perseverancia, el esfuerzo.

De acuerdo a Maslow (1991) desarrolló una teoría sobre la motivación explicando que las necesidades que tiene el hombre no solo son las primarias de subsistencia, sino que hay otras necesidades conocidas como secundarias, las mismas que tienen que ver con las relaciones que establece con las demás personas, la estima y autoestima que debe tener todo ser humano para sentirse realizado y que tienen relación estrecha con el desenvolvimiento de las personas en su ámbito de trabajo.

2.2.2 Estrés laboral.

2.2.2.1 Definición.

La teoría del estrés de Selye explicada por Casanova y otros (2023), basada en la respuesta que se obtiene de que el estrés produce cuadros patológicos en el cuerpo de las personas y en el organismo produce desarreglos de diferente tipo que con el tiempo hace que el organismo pierda fuerza, las defensas bajen y el cuerpo esté vulnerable ante cualquier situación que lo amenace decayéndolo y restándole fuerza para afrontar situaciones de todo tipo.

Según esta teoría nos hace reflexionar las consecuencias que puede acarrear una situación de estrés que no se atiende a tiempo, como el estrés de por sí desgasta al organismo física y mentalmente, entonces el individuo estresado no tiene las capacidades al cien por ciento. Y, en casos extremos, un cuadro de estrés que alcance límites elevados, podría no solo ocasionar enfermedades sino puede ocasionar la muerte. Un cuadro de estrés viene cargado de experiencias de ansiedad, de nerviosismo, de depresión, etc., y todo ello poco a poco es como una bola de nieve que crece desmedidamente.

Peiró (1993) explica que el estrés laboral es un problema de las personas de manera individual y a las organizaciones y hasta la misma sociedad porque les genera un perjuicio financiero al no tener la productividad que se espera.

Selye (1956) al realizar su estudio sobre el estrés determinó que este tiene tres periodos cuando se presenta en la vida de las personas denominados: reacción, agotamiento y alarma.

- **Reacción de alarma:** Es la respuesta que el cuerpo del ser humano exterioriza de acuerdo a los estímulos que se presentan de un momento a otro, y ante los cuales el ser humano no está preparado, pero el organismo no se queda sin hacer nada, y este si reacciona como un mecanismo de defensa. Presenta las siguientes fases dentro de sí:

Fase de choque: Es la respuesta inmediata que se produce cuando el estresor ha atentado contra el organismo del ser humano. Las reacciones ante esta situación es que aumenta la frecuencia cardiaca, se liberan hormonas como la corticoides, adrenalina y corticotropina y a su vez disminuye la actividad psicomotora.

Fase de contra choque: Es el rechazo ante algún factor estresor que ha atacado el organismo. Cuando hay presencia de estrés agudo se genera esta fase inmediatamente y trata de contrarrestar los efectos negativos del factor estresor.

- **Resistencia:** El organismo se adapta al estresor, es importante que el cuerpo genere ciertas defensas cuando es atacado por algún factor estresante debido a que hay gran

cantidad de espacios a nivel cerebral afectados por el estrés y también se ven afectados órganos del cuerpo humano.

- **Agotamiento:** Aparece cuando el cuerpo ha sido expuesto por una larga temporada a un mismo factor estresor o varios y se ha desgastado la posibilidad de contrarrestar los efectos negativos de este o estos factores que tan nocivos son para la salud mental y física del organismo.

Cuando una persona está con un fuerte cuadro de estrés este se puede evidenciar a través de comportamientos como la obstinación, la persona se torna rígida en sus pensamientos y en sus relaciones con los demás. Es imposible en estas circunstancias pensar que la persona está en condiciones de analizar situaciones y tomar las mejores decisiones para mejorar o salir del problema en el que se encuentra.

La OIT (2016) a su vez define el estrés como la reacción ante las exigencias abrumadoras y las presiones que el trabajo le demanda y para lo cual no está preparado porque sus capacidades o conocimientos no le dan para tanta sobrecarga y las habilidades que posee también rebasan el límite de la organización de actividades, por ende, se siente agobiado por el exceso de actividades.

2.2.2.2 Tipos de estrés.

- **Estresores individuales.**

Son aquellos que afectan directamente los aspectos personales que afectan al individuo en el aspecto cognitivo, afectivo y conductual. En el cognitivo afecta las capacidades de memoria, concentración, atención, etc. En el afectivo, afecta cuando las creencias y valores del individuo se ven afectados por estresores externos y el demográfico cuando los estresores tienen que ver con la edad, la salud del individuo o la formación. Y que al entrar en estrés por algún motivo se ve afectado.

- **Estresores del entorno o extra organizativos.**

Son los estresores que parten de las situaciones coyunturales como por ejemplo la vida política del país, decisiones que afectan la estabilidad económica, los problemas sociales, como por ejemplo la inseguridad ciudadana, las guerras, los conflictos armados, el narcotráfico, la pandemia y todo aquello que ponga en desestabilización a la sociedad y por ende a las personas que viven en esa sociedad.

- **Estresores organizativos.**

Son aspectos que tienen que ver con el ambiente físico que le rodea al individuo y que lo predispone a estresarse tales como los estresores individuales como la luz, ruido, medio ambiente que no es adecuado a las actividades que desempeña el individuo. En el caso de estresores grupales se tiene a la presión del grupo, trabajo en día de descanso y trabajos extras que no están contemplados en la hora de trabajo o que en la hora de trabajo se encarga hacer más de lo que es permitido hacer. Finalmente se tienen los estresores de supervisión que tienen que ver con la el monitoreo permanente que se hace del trabajo realizado, la sobrecarga que a la vez es supervisada permanentemente y el acoso laboral para cansar a una persona porque no es del agrado de los directivos.

2.2.2.3 Dimensiones del estrés laboral.

a. Agotamiento emocional.

Es el cansancio que el individuo siente no solo físico sino mental. Cuando está frente a un efecto estresor entonces el agotamiento llega repentino, y se siente el cansancio, dolores de cabeza muy fuertes, dolores de estómago y de los músculos. Pero aun así el individuo a pesar de estar muy mal, se esfuerza por seguir cumpliendo con sus actividades con normalidad y lo logra a pesar de que el esfuerzo es el doble generándole mayor malestar.

Las personas que trabajan con esta persona en un momento no perciben su agotamiento, pero luego poco a poco van evidenciando que se olvide las cosas o que no hace bien el trabajo y es entonces donde ya no se puede ocultar, trayéndole más complicaciones aún.

b. Realización personal

Se presenta cuando la persona se obstina por querer lograr excelencia en lo profesional, sus esfuerzos por lograrlos lo llevan a que el centro de su vida sea solo su trabajo. Las causas que lo llevan a esta situación son porque el trabajo es demandante y quienes lo acompañan tienen esa misma característica, entonces lo jalarán para que también tenga la misma necesidad de lograr metas por encima de su propia fuerza, capacidad y esfuerzos.

Este factor estresor se presenta cuando las personas viven en una inadecuada competencia laboral, donde solo importan los logros profesionales y se deja de lado la vida personal del individuo tan importante para sentirse satisfecho consigo mismo. A su vez tiene que ver con el no saber decir no a las peticiones que le hacen las personas en el trabajo y la dificultad para poder ser controlado.

c. Despersonalización:

Se evidencia este elemento estresor con los cambios de comportamiento y la irritabilidad que las personas llegan a tener debido a que están tan cargados de estrés, que se sienten que desbordan y lo hacen a través del malestar generalizado que se exterioriza con cambios de humor, mal humor, ausencia de motivación y de fuerza para realizar las actividades laborales y las malas relaciones que se comienzan a tener con las demás personas porque al tener un mal carácter y estar todo el día irritable entonces es fácil que la comunicación se vea afectada, destruyendo las relaciones que son tan importantes mantener en un ambiente laboral y en todos los contextos del ser humano.

Bases filosóficas

Esta investigación tiene sus fundamentos filosóficos en las teorías del ser gregario y la facultad de socialización que es inherente al ser humano y que lo acompaña desde que hace su aparición en la faz de la tierra. Los espacios donde las personas se relacionan a través de la comunicación permiten al individuo que pueda desarrollar paulatinamente sus capacidades.

Es importante mencionar la influencia de la filosofía kantiana y positivista. Según el filósofo Durkheim (1976) el hombre necesita espacios de socialización, pero estos espacios los tiene que saber manejar porque de lo contrario si se halla en una relación con

otros y no sabe comportarse entonces lo único que va generar es aislamiento progresivo y con ello la aparición de una serie de patologías en el comportamiento del individuo.

Definición de términos básicos

Clima organizacional.

Calidad del ambiente en el cual las personas que trabajan en ese lugar interactúan permanentemente. Es una percepción que los trabajadores se forman del lugar donde trabajan, la misma que puede ser favorable o desfavorable. Es una percepción favorable cuando el ambiente lo consideran agradable y acogedor para trabajar y es una percepción desfavorable cuando el ambiente es desagradable y estresante. (Chiavenato, 2000)

Motivación.

Es la sensación que perciben los individuos relacionada con el entusiasmo por lograr algo con esfuerzo y dedicación. Es considerada como la fuerza interna que cada individuo posee y que le permite con una buena orientación utilizarlo en la consecución de sus metas.

Estrés laboral.

Tendencia de las personas que trabajan de llenarse de ansiedad producto del trabajo demandante que en ocasiones se llega a sentir y que es difícil manejarlo de forma adecuada.

Calidad de vida laboral.

Conjunto de destrezas que se desarrollan dentro de una organización y que les permite estar mejor capacitados y empoderados para ir asumiendo roles de mayor rango y responsabilidad dentro de ellas. La organización es la que se encarga de optimizar las capacidades de sus trabajadores y ellos también por su cuenta lo hacen, de tal manera que la organización se beneficia con los cambios positivos que van obteniendo los trabajadores.

Salud mental.

Estado de bienestar mental que se caracteriza porque las personas están en condiciones de hacer frente a los episodios de estrés, intranquilidad, agotamiento o tristeza, a través del desarrollo de habilidades (OMS, 2022)

Burnout.

Se define como el estrés crónico que se caracteriza por el agotamiento a nivel emocional y con ello la pérdida de los recursos a nivel emocional que toda persona requiere tener para enfrentarse a los retos del trabajo. Trae consigo despersonalización, críticas autodestructivas respecto a la actividad que se realiza y baja autoestima en el campo profesional. (Malash, 1982)

Horario de trabajo.

Es el periodo de tiempo que una persona pasa en un lugar de trabajo o desempeñando un puesto que ya ha quedado establecido previamente como acuerdo de ambas partes antes de iniciar el trabajo. Hay horarios que no son adecuados y que generan estrés en los trabajadores, por ejemplo, uno de ellos es el horario nocturno y los extensos, aquellos que mantienen a los trabajadores por mucho tiempo en su lugar de trabajo. Algunas organizaciones dependiendo de la característica del trabajo que se realiza tienen horarios rotativos o de 24 horas, lo que genera gran estrés.

Hipótesis de investigación

Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el estrés laboral en los profesionales del Centro de Salud Paramonga – 2023.

Hipótesis específicas

El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el agotamiento emocional en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023

El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la falta de realización personal en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023

El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la despersonalización, en los profesionales del Centro de Salud Paramonga – 2023.

Operacionalización de las variables

2.6.1 Matriz operacional del Clima organizacional

Definición conceptual	Definición operacional			
	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Intervalos
Conducta de un individuo que se conforma de sus habilidades personales y de la forma como se relaciona con las personas en su lugar de trabajo o de la organización de la que forma parte. (Lewin, 1951)	Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medios de comunicación ▪ Mensajes de la organización ▪ Experticia de los trabajadores ▪ Organización 	1,2,3,4,5	Alto (90 - 120) Medio (57 - 89) Bajo (24 – 56)
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisiones ▪ Responsabilidades ▪ Exigencias del puesto ▪ Horario laboral ▪ Estructura de la organización 	6,7,8,9,10	
	Motivación institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beneficios de salud ▪ Salario de los trabajadores ▪ Aspiraciones profesionales 	11,12,13	
	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entorno laboral ▪ Vacaciones 	14, 15	

Matriz operacional del Estrés laboral

Definición conceptual	Definición operacional			
	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Intervalos
Es un problema que afecta de manera individual y a las organizaciones y hasta la misma sociedad porque les genera un perjuicio financiero al no tener la productividad que se espera. (Peiró, 1993)	Manifestaciones físicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cansancio mental ▪ Agotamiento físico ▪ Sentimientos negativos por el trabajo 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Alto (90 - 120) Medio (57 - 89) Bajo (24 - 56)
	Manifestaciones psíquicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Negatividad por el trabajo ▪ Actitudes negativas en el trabajo ▪ Autoconcepto negativo 	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	
	Manifestaciones conductuales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intolerancia ▪ Falta de empatía ▪ Respuesta negativa hacia si mismo 	18, 19, 20, 21, 22	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

No experimental, transversal correlacional, de acuerdo a lo explicado por Hernández y otros (2010) este diseño de investigación pertenece al enfoque cuantitativo caracterizado porque en este diseño se enfatiza en el conocimiento de las teorías sobre las variables estudiadas, y solo se recoge la información tal como se encuentra en la realidad, sin alterarla, y se procesan los resultados tal cual.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Conformada por 49 trabajadores del Centro de Salud de Paramonga 2023. Carrasco (2006) explica que se refiere a todos los elementos que se encuentran en el espacio donde se realiza la investigación y donde se estudia un problema.

3.2.2 Muestra

En este caso fue la misma población. Según el autor Carrasco (2006) es un fragmento que representa a la población, porque tiene las mismas características. Sin embargo, en este caso se trabajó con la misma población ya que el número con el que se ha trabajado es pequeño y manejable por la investigadora.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas utilizadas fueron en primer lugar la observación, con la cual se pudo describir adecuadamente el problema detectado en la población de estudio elegida. En segundo lugar, se utilizó la técnica de la encuesta para aplicar los cuestionarios que recogieron la información de ambas variables.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de datos se realizó en dos etapas: el primero fue cuando se aplicaron los instrumentos y con la información recabada, se realizó una base de datos con ambas variables.

Después de elaborar tablas con las frecuencias y los porcentajes de los resultados, y también se elaboraron las figuras en el SPSS y en el Excel.

Para la contrastación de hipótesis se aplicó el estadístico Rho de Spearman, y a través de una tabla de contingencia de doble entrada se pudo establecer las conclusiones finales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1. *Categorización del clima organizacional*

Dimensiones y variable	Cantidad de ítems	Intervalos	Categorías
Conflictos	3	3 - 6	Deficiente
		7 - 10	Regular
		11 - 15	Bueno
Comunicación	4	4 - 8	Deficiente
		9 - 13	Regular
		14 - 20	Bueno
Motivación institucional	4	4 - 8	Deficiente
		9 - 13	Regular
		14 - 20	Bueno
Toma de decisiones	6	6 - 13	Deficiente
		14 - 21	Regular
		22 - 30	Bueno
Clima organizacional	17	17 - 39	Deficiente
		40 - 62	Regular
		63 - 85	Bueno

Tabla 2. Niveles de clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	20.4
Regular	22	44.9
Bueno	17	34.7
Total	49	100.0

Nota: Datos provenientes del cuestionario de clima organizacional

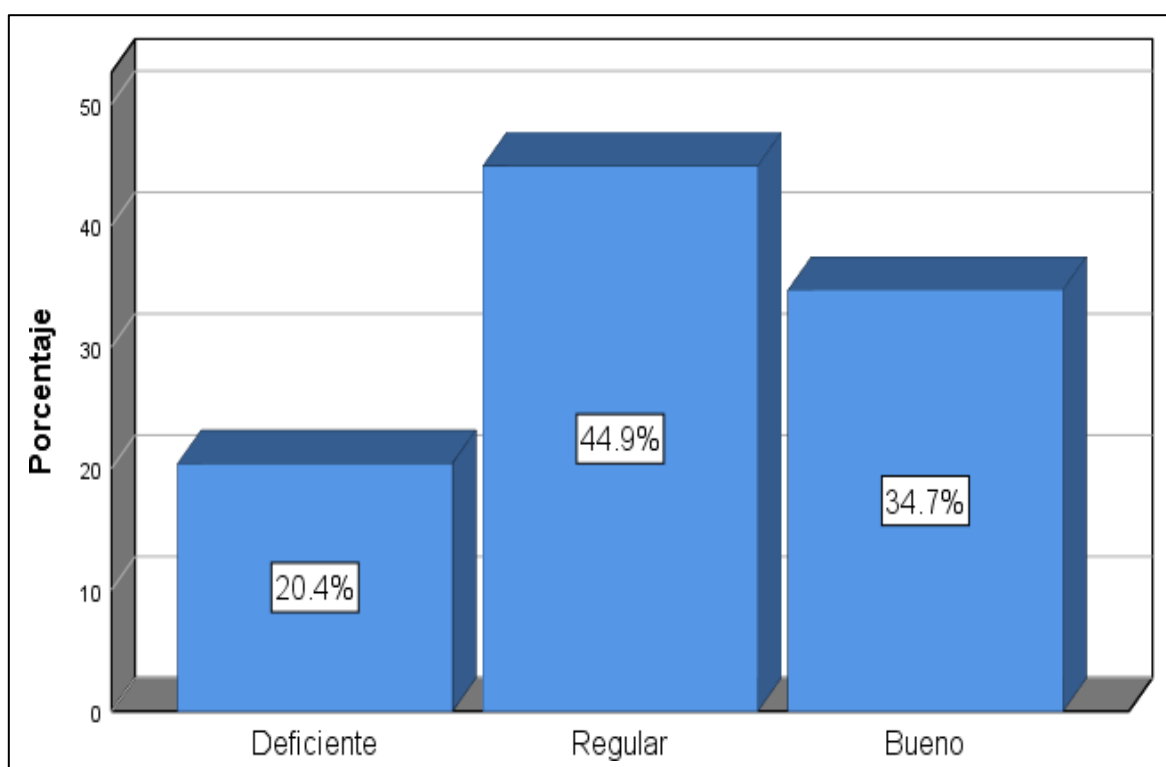


Figura 1. Distribución según nivel de clima organizacional

Interpretación:

De la figura 1, se aprecia que el 44.9% de profesionales del Centro de Salud Paramonga, perciben un nivel regular de clima organizacional, 34.7% perciben un buen clima y 20.4% sienten que es deficiente.

Tabla 3. Niveles de clima organizacional por dimensiones

Niveles	Conflictos		Comunicación		Motivación institucional		Toma de decisiones	
	F	%	f	%	f	%	F	%
Deficiente	4	8.2%	4	8.2%	11	22.4%	23	46.9%
Regular	24	49.0%	32	65.3%	20	40.8%	3	6.1%
Bueno	21	42.9%	13	26.5%	18	36.7%	23	46.9%
Total	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%

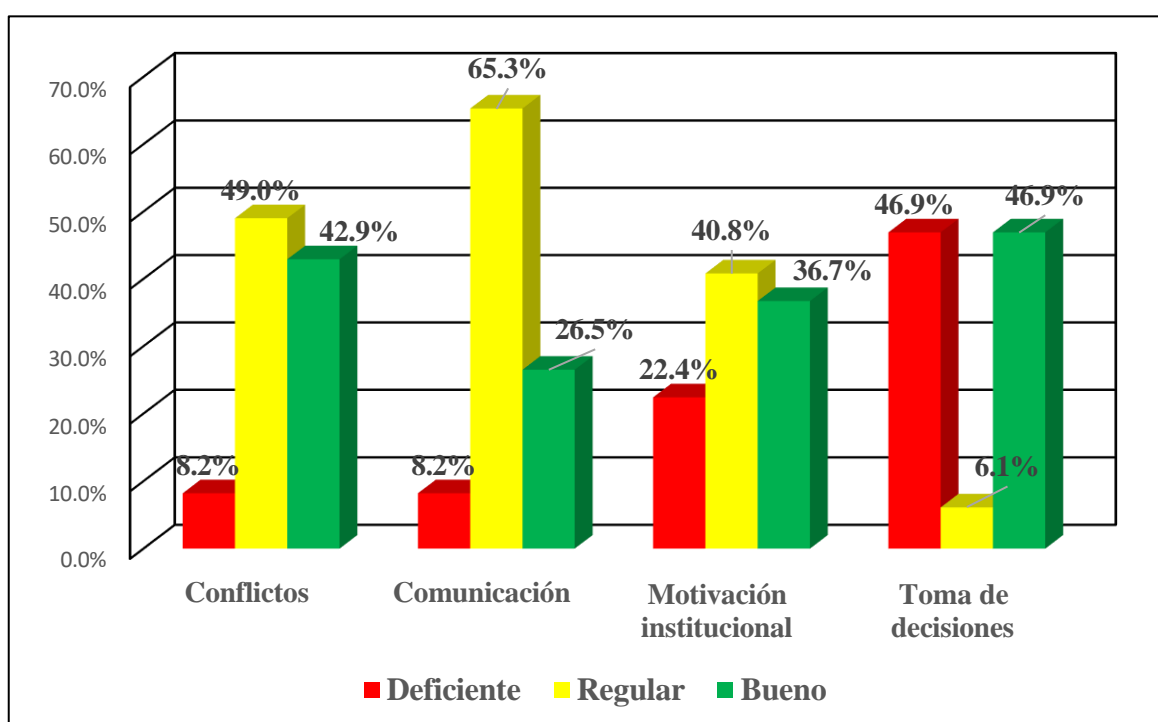


Figura 2. Distribución según dimensiones de clima organizacional

Interpretación:

En la figura 2, se aprecia que en la dimensión “conflictos” el 49.0% de profesionales de la salud señalan que existe un nivel regular de conflicto, un 42.9% indican un nivel bueno y un 8.20% señalan que el nivel de conflictos es deficiente. En la dimensión “comunicación” un 65.3% indican que el nivel de comunicación es regular, un 26.5% señalan que hay una buena comunicación y un 8.2% mencionan que la comunicación es deficiente. En la dimensión “motivación institucional”, un 40.8% señalan que el nivel de motivación institucional es regular, un 36.7% indican que es bueno y un 22.4% señalan que la motivación es deficiente. Finalmente, en la dimensión “toma de decisiones”, un 46.9% perciben que hay una buena

toma de decisiones, un mismo porcentaje 46.9% señalan que es deficiente y un 6.1% señalan regular.

Tabla 4. *Categorización de estrés laboral*

Dimensiones/variable	Ítems	Niveles	Intervalos
Manifestaciones físicas	4	Bajo	4 -8
		Moderado	9 -13
		Alto	14 -20
Manifestaciones psíquicas	3	Bajo	3 - 6
		Moderado	7 - 10
		Alto	11 -15
Manifestaciones conductuales	4	Bajo	4 -8
		Moderado	9 -13
		Alto	14 -20
Estrés laboral	11	Bajo	11 -25
		Moderado	26 -40
		Alto	41 -55

Tabla 5. *Niveles de estrés laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	34.7
Moderado	27	55.1
Alto	5	10.2
Total	49	100.0

Nota: Datos provenientes del cuestionario de estrés laboral

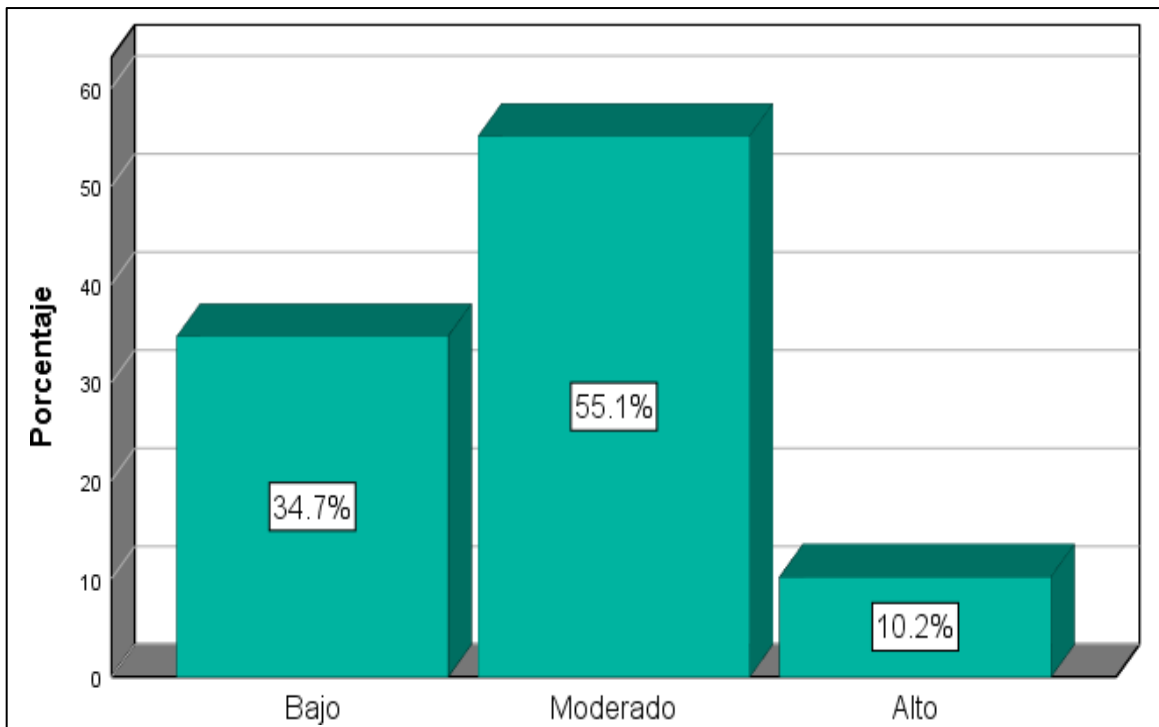


Figura 3. Distribución según niveles de estrés laboral

Interpretación:

En la figura 3, se puede apreciar que de un total de 49 profesionales, el 55.1% presentan nivel moderado de estrés laboral, 34.7% presentan nivel bajo y 10.2% presentan nivel alto.

Tabla 6. Niveles de estrés laboral por dimensiones

Niveles	Manifestaciones físicas		Manifestaciones psíquicas		Manifestaciones conductuales	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	11	22.4%	21	42.9%	26	53.1%
Moderado	30	61.2%	19	38.8%	12	24.5%
Alto	8	16.3%	9	18.4%	11	22.4%
Total	49	100%	49	100%	49	100%

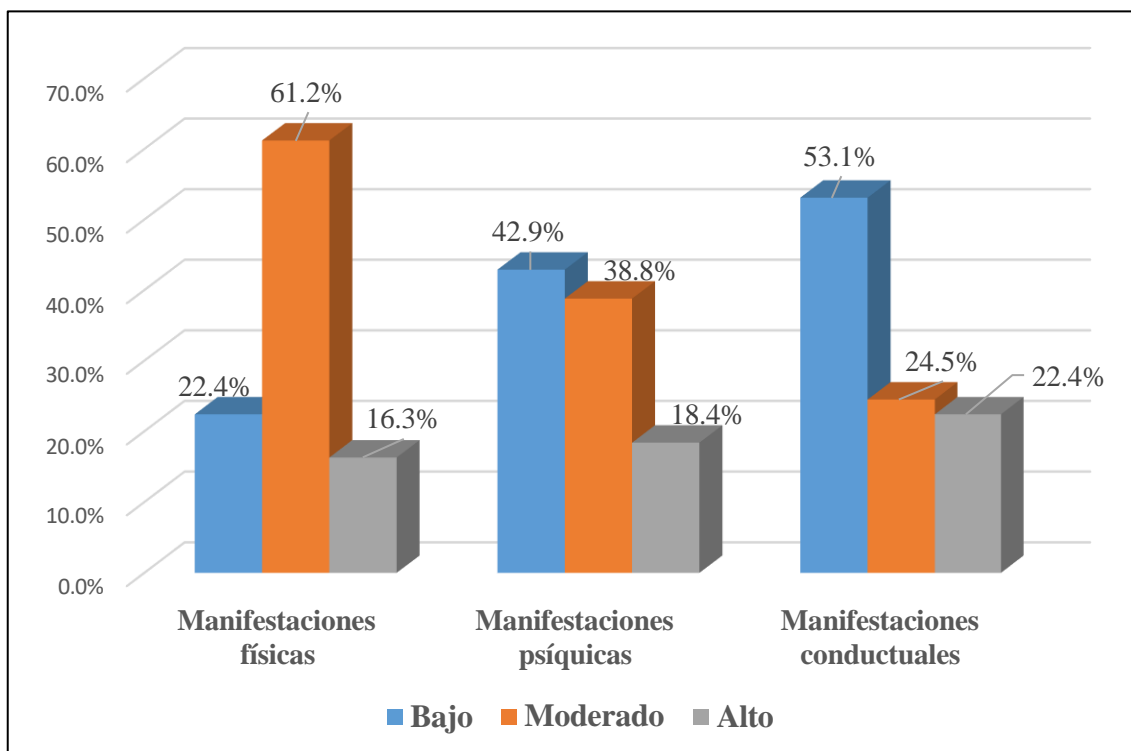


Figura 4. Distribución según dimensiones de estrés laboral

Interpretación:

En la figura 4, la dimensión “manifestaciones físicas” el 61.2% de profesionales de la salud, muestran nivel moderado, un 22.4% muestran nivel bajo y un 16.3% presentan nivel alto. En “manifestaciones psíquicas”, 42.9% se encuentran en nivel bajo, un 38.8% presentan nivel moderado y 18.4% se ubican en nivel alto. Por último, en la dimensión “manifestaciones conductuales”, el 53.1% presentan un nivel bajo, un 24.5% muestran nivel moderado y 22.4% muestran nivel alto.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Contrastación de hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023.

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023.

Tabla 7. Prueba de normalidad de clima organizacional y estrés laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	.936	49	.011
Estrés laboral	.937	49	.012

Interpretación:

En la tabla 7, las puntuaciones de las variables no presentan distribución normal (p-valor<0.05). En consecuencia, para probar correlación se utilizó el Rho de Spearman.

Tabla 8. Correlación entre clima organizacional y estrés laboral

		Clima organizacional	Estrés laboral
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	-.659**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	49	49
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-.659**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	49	49

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

Interpretación:

Según la tabla 8, existe suficiente evidencia estadística para concluir que existe correlación lineal inversa moderada y estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral (p < .05; $\rho = - .659$).

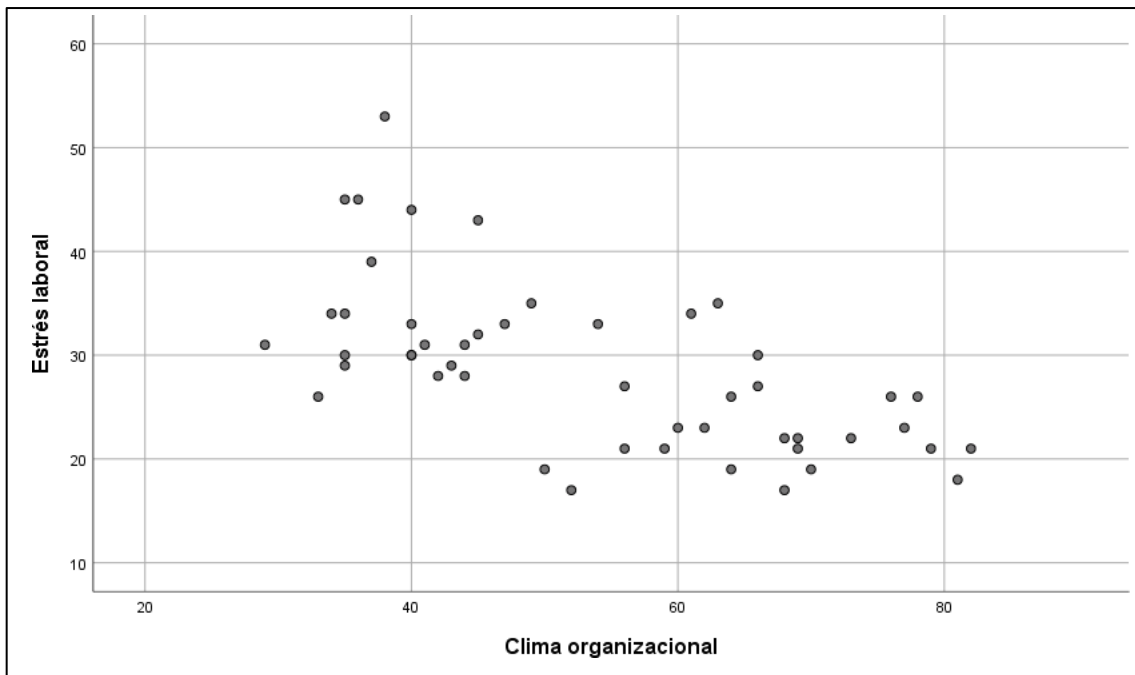


Figura 5. Diagrama de dispersión clima organizacional y estrés laboral

Interpretación:

Según la figura 5, existe correlación inversa entre clima organizacional y estrés laboral. Es decir, a mejor clima de la organización el estrés laboral disminuye.

4.2.1. Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_a: El clima organizacional se relaciona significativamente con las manifestaciones físicas en los profesionales del Centro de salud Paramonga - 2023.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con las manifestaciones físicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023.

Tabla 9. Prueba de normalidad de clima organizacional y manifestaciones físicas

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.936	49	.011
Manifestaciones físicas	.955	49	.056

Interpretación:

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 9, se aprecia que las puntuaciones de clima organizacional no presentan distribución normal ($p\text{-valor} < 0.05$) mientras que las puntuaciones de la dimensión manifestaciones físicas si presentan normalidad ($p\text{-valor} > 0.05$).

Tabla 10. Correlación de clima organizacional y manifestaciones físicas

		Clima organizacional	Manifestaciones físicas
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	49
	Manifestaciones físicas	Coefficiente de correlación	-.451**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	49

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

Interpretación:

Según la tabla 10, se evidencia estadística suficiente para concluir que existe correlación lineal inversa moderada y estadísticamente significativa entre clima organizacional y las manifestaciones físicas. ($p < .05$; $\rho = -.451$)

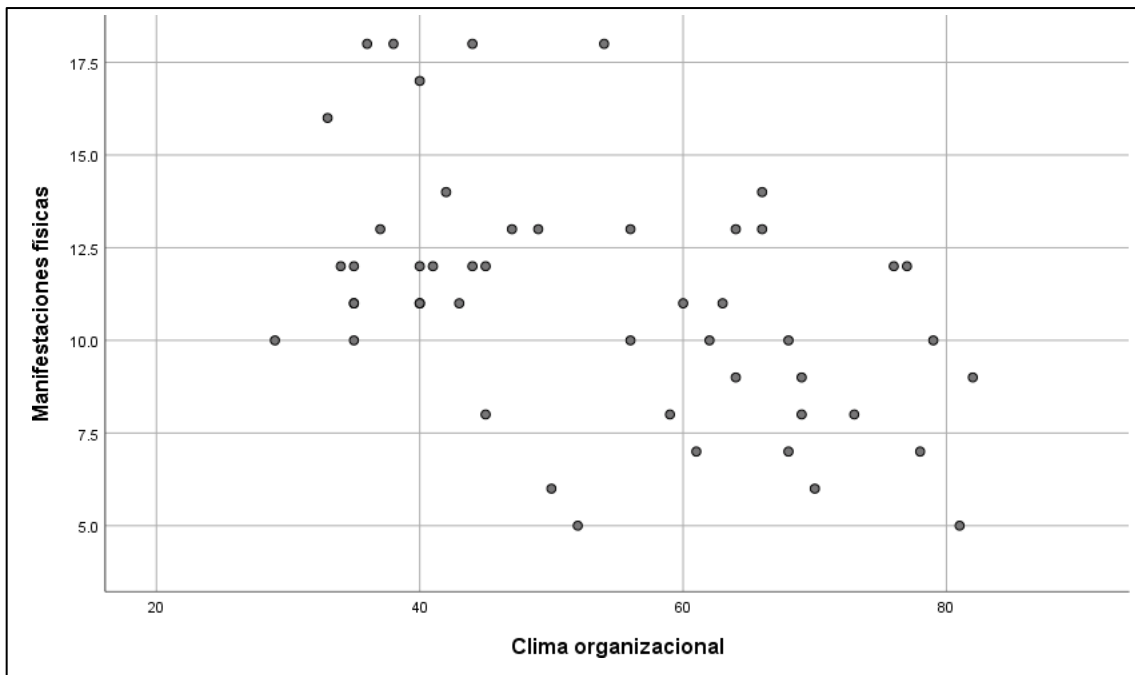


Figura 6. Diagrama de dispersión clima organizacional y manifestaciones físicas

Interpretación:

Según la figura 6, existe correlación inversa entre clima organizacional y manifestaciones físicas del estrés laboral. Es decir, a mejor clima organizacional las manifestaciones físicas del estrés laboral son menores.

Hipótesis específica 2

H_a: El clima organizacional se relaciona significativamente con las manifestaciones psíquicas en los profesionales del Centro de salud Paramonga - 2023.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con las manifestaciones psíquicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga -.2023

Tabla 11. Prueba de normalidad de clima organizacional y manifestaciones psíquicas

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.936	49	.011
Manifestaciones psíquicas	.871	49	.000

Interpretación:

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 11, se aprecia que las puntuaciones de clima organizacional no presentan distribución normal (p -valor <0.05) y las puntuaciones de la dimensión manifestaciones psíquicas tampoco presentan normalidad (p -valor <0.05). En consecuencia, para probar correlación se utilizó Rho de Spearman

Tabla 12. Correlación de clima organizacional y manifestaciones psíquicas

		Clima organizacional	Manifestaciones psíquicas
Rho de Spearman	Clima organizacional	1.000	-.492**
		Sig. (bilateral)	.
		N	49
	Manifestaciones psíquicas	-.492**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	49

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

Interpretación:

En la tabla 12, se aprecia evidencia estadística suficiente para concluir que existe correlación lineal inversa moderada y estadísticamente significativa entre clima organizacional y manifestaciones psíquicas ($p < .05$; $\rho = -.492$).

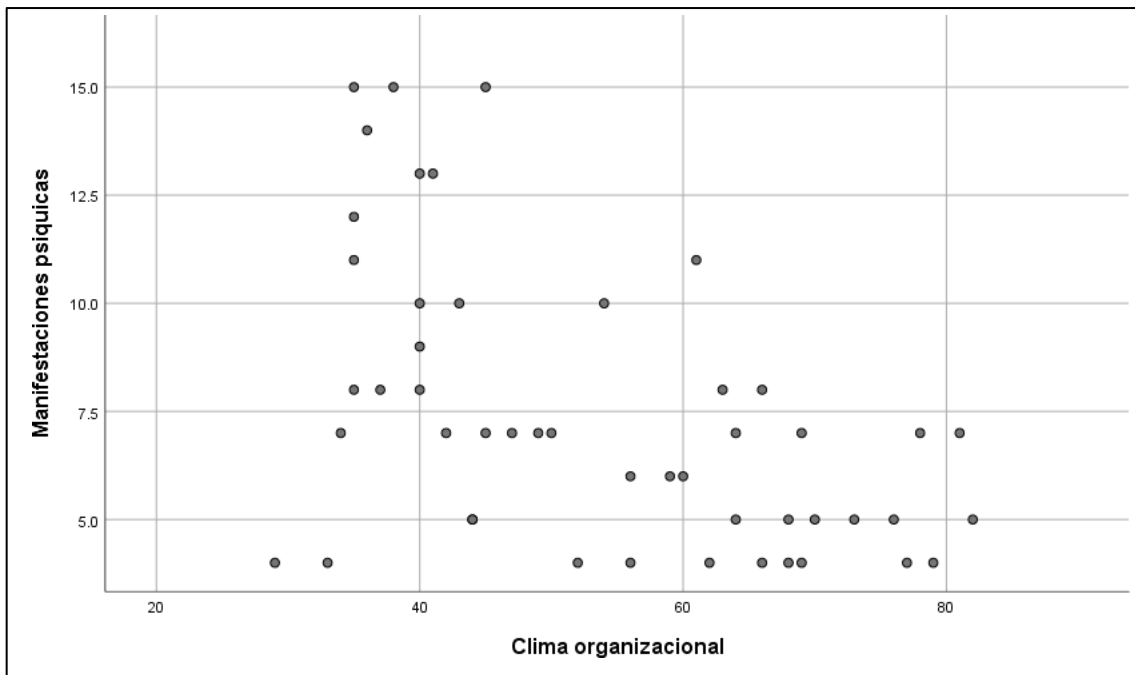


Figura 7. Diagrama de dispersión clima organizacional y manifestaciones psíquicas

Interpretación:

Según la figura 7, existe correlación inversa entre clima organizacional y manifestaciones psíquicas. Es decir, a mejor clima organizacional las manifestaciones psíquicas del estrés laboral son menores.

Hipótesis específica 3

H_a: El clima organizacional se relaciona significativamente con las manifestaciones conductuales en los profesionales del Centro de salud Paramonga - 2023.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con las manifestaciones conductuales en los profesionales del Centro de Salud Paramonga- 2023..

Tabla 13. Prueba de normalidad de clima organizacional y manifestaciones conductuales

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.936	49	.011
Manifestaciones conductuales	.870	49	.000

Interpretación:

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 13, se aprecia que las puntuaciones de clima organizacional no presentan distribución normal (p -valor <0.05) y las puntuaciones de la dimensión manifestaciones conductuales tampoco presentan normalidad (p -valor <0.05). En consecuencia, para probar correlación se Rho de Spearman.

Tabla 14. *Correlación de clima organizacional y manifestaciones conductuales*

		Clima organizacional	Manifestaciones conductuales
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	49
	Manifestaciones conductuales	Coefficiente de correlación	-.381**
		Sig. (bilateral)	.007
		N	49

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

Según la tabla 14, se aprecia evidencia estadística suficiente para concluir que existe correlación lineal inversa baja y estadísticamente significativa entre clima organizacional y manifestaciones conductuales ($p < .05$; $\rho = -.381$).

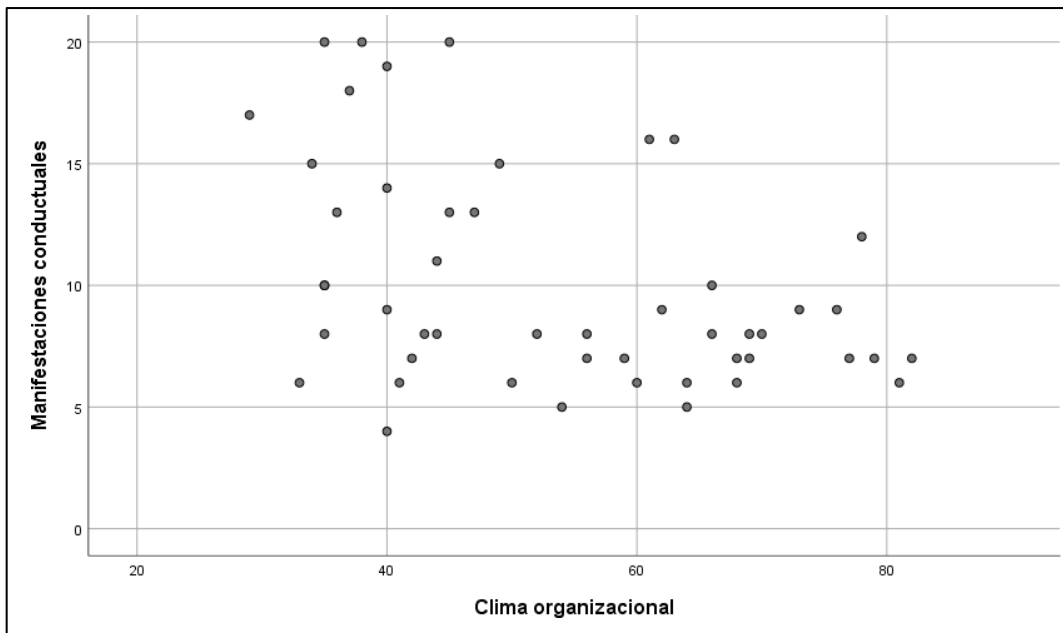


Figura 8. Diagrama de clima organizacional y manifestaciones conductuales

Interpretación:

Según la figura 8, existe correlación inversa entre clima organizacional y manifestaciones conductuales. Es decir, a mejor clima organizacional las manifestaciones conductuales del estrés laboral son menores.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultados evidencian que, respecto al clima organizacional, 20,4% se hallan en un nivel deficiente, seguido de 44% que se hallan en nivel regular y solo el 34,7% se hallan en nivel bueno. Los resultados preocupan porque los trabajadores que se encuentran atendiendo pacientes y experimentan el resquebrajamiento de su salud deben tener un clima agradable de trabajo, porque no percibirlo de esa forma genera desgaste mental que con el tiempo desencadena en afecciones a todo nivel en esta población de estudio. En relación al estrés laboral, se tiene que el 10,2% se hallan en nivel alto de estrés laboral, seguido de 55,1% que presentan moderado estrés laboral y el 34,7% presentan en un nivel bajo. Hay quienes tienen nivel de estrés bajo, pero un personal en actividades, no debería tener niveles moderados ni altos porque esto repercute en los pacientes que atiende.

A nivel internacional, los resultados se asemejan a los obtenidos por Espín (2020) quien desarrolló un trabajo semejante sobre clima y estrés laboral de una institución municipal del Ecuador, llegando a concluir que existe relación entre ambas variables, y además que existe un bajo nivel de clima y alto nivel de estrés, para lo cual el investigador elaboró un manual para reducir estresores y también se hallaron semejanzas con el trabajo realizado por Jiménez (2018) sobre estrés laboral en el clima organizacional se obtuvo que el estrés laboral y sus causas, entre las que destacan trabajo a presión, jornada abrumadora, relaciones con los demás y desarrollo profesional influyen en el clima que se vive en el hospital entre los trabajadores.

A nivel nacional Vilcherrez (2022) desarrolló un trabajo sobre clima organizacional y estrés laboral en administrativos de un Instituto Nacional para determinar la relación entre ambas

variables concluyendo que existe relación significativa y además que, en cuanto a las dimensiones, la que ha prevalecido negativamente fue el potencial humano, es decir este potencial se ha visto afectado por las dificultades que se presentan en cuanto al clima del hospital. Por lo explicado, esta investigación obtuvo resultados semejantes a los obtenidos en la presente investigación. También se cita a Catmayo y Lara (2022), Carrión y Velarde (2022) y otros investigadores más quienes han desarrollado investigaciones sobre clima organizacional y estrés laboral en instituciones como hospitales, clínicas privadas, instituciones que pertenecen al sector educación, entre otras, las mismas que midieron el clima y estrés concluyendo de forma semejante a la presente investigación, porque se determinó que a mejor clima organizacional menor el estrés laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: Hay correlación lineal inversa moderada y estadísticamente significativa entre clima organizacional y estrés laboral ($p < .05$; $\rho = -.659$) en los profesionales del Centro de salud Paramonga.

Segunda: Hay correlación lineal inversa moderada y estadísticamente significativa entre clima organizacional y manifestaciones físicas ($p < .05$; $\rho = -.451$) en los profesionales del Centro de salud Paramonga.

Tercera: Hay correlación lineal inversa moderada y estadísticamente significativa entre clima organizacional y manifestaciones psíquicas ($p < .05$; $\rho = -.492$) en los profesionales del Centro de salud Paramonga.

Cuarta: Hay correlación lineal inversa moderada y estadísticamente significativa entre clima organizacional y manifestaciones conductuales ($p < .05$; $\rho = -.381$) en los profesionales del Centro de salud Paramonga.

6.2 Recomendaciones

Primera: Implementar un plan de bienestar a través de capacitaciones que orienten a los trabajadores en el abordaje de conflictos de manera efectiva.

Segunda: Realizar un seguimiento continuo en cuanto al clima y estrés laboral periódicamente a través de recojo de información que permitan medir permanentemente ambas variables.

Tercera: Evaluar y redistribuir las tareas para evitar cargas excesivas asegurando que los trabajadores cumplan con sus funciones sin llegar al estrés por tener recargada labor.

Cuarta: Implementar los ambientes de trabajo con muebles ergonómicos y materiales que permitan a los trabajadores la comodidad que se requiere para trabajar tranquilo.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Araujo, M., & Tenorio, M. (2021). *Clima organizacional y el estrés laboral en colaboradores en el vacunatorio Vacuna CAR Magdalena, 2021*. Universidad Peruana de las Américas, Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas. Lima, Perú: UPA. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1970/EJEMPLAR%20DE%20TESIS%20CON%20CODIGO%20ORCID%20DEL%20AUTOR%20Y%20ASESOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1970/EJEMPLAR%20DE%20TESIS%20CON%20CODIGO%20ORCID%20DEL%20AUTOR%20Y%20ASESOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calahorrano, C. (2019). *Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal Docente de Educación Básica de una Unidad Educativa Fiscal*. Tesis de maestría. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19801>
- Carrión, K., & Valverde, J. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la UGEL Santa, 2022*. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Salud. Lima, Perú: UCV.
- Ccatamayo, C., & Lara, A. (2022). *lima organizacional y estrés laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Clínica Santa Cruz – Huancayo 2020*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Educación. Huancayo, Perú: UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8410>
- Espín, D. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Pillaro*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Ambato, Ecuador: UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31025>
- García, F. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020*. Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios. Lima, Perú: UPN. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30757/Tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30757/Tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Jiménez, B. (2018). *El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Ambato, Ecuador: UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29541>
- Zabala, E. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en maestros de nivel primario de la Unidad Educativa República de Cuba de la ciudad de La Paz*. Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. La Paz, Bolivia: UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/24946>

7.2 Fuentes bibliográficas

- Aguirre, M., & Martínez, L. (2012). *Clima organizacional* (1era. Edición ed.). EAE.
<https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtgDE0Q6AEIJzAC>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ta. Edición ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración*. Cali, Colombia: Prentice-Hall.
- Durkheim, E. (1976). *Educación como socialización*. Salamanca, España: Sigueme.
- Hackman, R., & Oldham, G. (1980). Reading mass. *Work Redesign*, 330.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ta. Edición ed.). México: McGraw Hill.
- Kanfer, R., Chen, G., & Pritchard, R. (2008). *Motivación laboral: Pasado, presente y futuro*. New York, Estados Unidos: Routledge.
- Lewin, K. (1951). *Teoría de campo en ciencias sociales*. New York, Estados Unidos: Harper and Row.
- Malash, C. (1982). *Burnout. The Cost of Caring*. New York, Estados Unidos: Prentice Hall.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Peiró, J. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. *ResearchGate*, 38.
- Selye, H. (1956). *El estrés de la vida*. McGraw-Hill.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Cárdenas, L., Arciniegas, Y., & Barrera, M. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2(2), 121-127.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299023513005>
- Rizo, M. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad- Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. *Imagonautas-Revista Interdisciplinaria sobre imaginarios sociales*, 3(2), 52-65.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4781884>
- Romeu, V. (octubre-diciembre de 2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Questión-Revista Especializada en Periodismo y Comunicación*, 1(48).
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50677/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1

7.4 Fuentes electrónicas

- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *Administración-Un enfoque basado en competencias* (19va. Edición ed.). Santa Fé, Colombia: Cengage Learning.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/hellriegel_issuu
- OMS. (17 de junio de 2022). *Organización Mundial de la Salud*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Aguirre, M., & Martínez, L. (2012). *Clima organizacional* (1era. Edición ed.). EAE.
<https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtgDE0Q6AEIJzAC>
- Araujo, M., & Tenorio, M. (2021). *Clima organizacional y el estrés laboral en colaboradores en el vacunatorio Vacuna CAR Magdalena, 2021*. Universidad Peruana de las Américas, Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas. Lima, Perú: UPA. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1970/EJEMPLAR%20DE%20TESIS%20CON%20CODIGO%20ORCID%20DEL%20AUTOR%20Y%20ASESOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calahorrano, C. (2019). *Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal Docente de Educación Básica de una Unidad Educativa Fiscal*. Tesis de maestría.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19801>
- Cárdenas, L., Arciniegas, Y., & Barrera, M. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2(2), 121-127.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299023513005>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrión, K., & Valverde, J. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la UGEL Santa, 2022*. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Salud. Lima, Perú: UCV.
- Casanova, M., González, W., Machado, F., Casanova, D., & González, M. (07 de julio de 2023). Hans Hugo Bruno Selye y el estrés, hito en la historia de la Medicina moderna. *Gaceta Médica Espirituana*, 25(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212023000200009
- Ccatamayo, C., & Lara, A. (2022). *lima organizacional y estrés laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Clínica Santa Cruz – Huancayo 2020*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Educación. Huancayo, Perú: UNCP.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8410>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ta. Edición ed.). Colombia: Mc Graw Hill.

- Dessler, G. (1979). *Organización y administración*. Cali, Colombia: Prentice-Hall.
- Durkheim, E. (1976). *Educación como socialización*. Salamanca, España: Sigüeme.
- Espín, D. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Pillaro*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Ambato, Ecuador: UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31025>
- García, F. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020*. Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios. Lima, Perú: UPN. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30757/Tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hackman, R., & Oldham, G. (1980). Reading mass. *Work Redesign*, 330.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *Administración-Un enfoque basado en competencias* (19va. Edición ed.). Santa Fé, Colombia: Cengage Learning.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/hellriegel_issuu
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ta. Edición ed.). México: McGraw Hill.
- Jiménez, B. (2018). *El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Ambato, Ecuador: UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29541>
- Kanfer, R., Chen, G., & Pritchard, R. (2008). *Motivación laboral: Pasado, presente y futuro*. New York, Estados Unidos: Routledge.
- Lewin, K. (1951). *Teoría de campo en ciencias sociales*. New York, Estados Unidos: Harper and Row.
- Malash, C. (1982). *Burnout. The Cost of Caring*. New York, Estados Unidos: Prentice Hall.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra, Suiza: Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- OMS. (17 de junio de 2022). *Organización Mundial de la Salud*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Peiró, J. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. *ResearchGate*, 38.
- Rizo, M. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad- Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. *Imagonautas-Revista Interdisciplinaria sobre imaginarios sociales*, 3(2), 52-65.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4781884>

Romeu, V. (octubre-diciembre de 2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Questión-Revista Especializada en Periodismo y Comunicación*, 1(48).
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50677/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1

Selye , H. (1956). *El estrés de la vida*. McGraw-Hill.

Zabala, E. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en maestros de nivel primario de la Unidad Educativa República de Cuba de la ciudad de La Paz*. Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. La Paz, Bolivia: UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/24946>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los profesionales del Centro de Salud Paramonga – 2023?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los profesionales del Centro de Salud Paramonga – 2023.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los profesionales del Centro de Salud Paramonga – 2023.	Variable 1 Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación interpersonal ▪ Autonomía para toma de decisión ▪ Motivación laboral 	<p>Tipo: Basica</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Muestra 49 trabajadores</p> <p>Instrumento de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario de clima organizacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2 Estrés laboral		
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las manifestaciones físicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023?	Identificar la relación que existe entre clima organizacional y las manifestaciones físicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga – 2023.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y las manifestaciones físicas en los profesionales del Salud Paramonga – 2023.			

<p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las manifestaciones psíquicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y las manifestaciones psíquicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y las manifestaciones psíquicas en los profesionales del Centro de Salud Paramonga – 2023.</p>			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario de estrés laboral
<p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las manifestaciones conductuales en los profesionales del Centro de Salud Paramonga - 2023?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y las manifestaciones conductuales en los profesionales del Centro de Salud Paramonga – 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y las manifestaciones conductuales en los profesionales del Centro de Salud Paramonga – 2023.</p>			

I. Anexos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Cuestionario de clima organizacional

Estimado (a):

Se agradece su colaboración en el llenado del presente cuestionario por ser de suma importancia para llegar a los resultados de una investigación en el Centro de Salud Paramonga.

INSTRUCCIONES:

Marque con una “x” la alternativa que crea conveniente según su percepción utilizando la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

Nº	Ítems	5	4	3	2	1
D1: Comunicación interpersonal						
1	En su centro laboral las relaciones interpersonales entre compañeros son adecuadas.					
2	Los canales de comunicación que hay en la organización permiten una comunicación fluida entre trabajadores.					
3	Los mensajes dentro de la organización son bien elaborados de tal forma que los trabajadores los entienden.					
4	El grado de conocimiento adquirido por los trabajadores de la organización permite que tengan adecuada comunicación.					
5	El organigrama planteado por la organización permite que el trabajador tenga posibilidades de relacionarse entre sí.					
D2: Autonomía para toma de decisiones						

6	De acuerdo a las funciones que cumple en su puesto de trabajo usted tiene autonomía para tomar decisiones.					
7	De acuerdo a las responsabilidades que maneja dentro de sus funciones usted asume las consecuencias de sus acciones.					
8	A pesar de conocer las exigencias y demandas del trabajo usted cumple cabalmente y sin atrasos.					
9	Considera que el horario de trabajo le permite tener espacios para seguir desarrollándose en su profesión.					
10	De acuerdo al organigrama establecido y sus funciones encomendadas usted toma iniciativas y decisiones.					
D3: Motivación laboral						
11	Los beneficios de salud de la organización donde usted trabaja satisfacen sus necesidades.					
12	Esta de acuerdo con lo que gana mensualmente y los extras que recibe por el trabajo realizado.					
13	La organización tiene una política de trabajo que le beneficia en cuanto a sus aspiraciones y progreso profesional.					
14	El entorno de trabajo permite que el trabajador se desenvuelva adecuadamente como profesional.					
15	Las vacaciones que le dan a usted son suficientes para tomar las pausas que requiere para descansar.					



Cuestionario de estrés laboral

Estimado (a)

Se agradece su colaboración en el llenado del presente cuestionario por ser de suma importancia para llegar a los resultados de una investigación en el Centro de Salud Paramonga.

INSTRUCCIONES:

Marque con una “x” la alternativa que crea conveniente según su percepción utilizando la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Nº	Ítems	5	4	3	2	1
D1: Manifestaciones físicas						
1	Siento agotamiento permanente en mi trabajo y en todo lo relacionado a mi profesión.					
2	Al terminar la jornada de trabajo me siento vacío, es decir que no he hecho nada trascendente.					
3	Al iniciar el día y saber que tengo que ir a trabajar me siento fatigado y cansado.					
4	Cuando trabajo todo el día al lado de otras personas me agota y me siento cansado.					
5	El trabajo que desarrollo me desgasta a tal punto que me siento estresado.					
6	Tengo persona a mi cargo, pero no me doy cuenta de lo que hacen por lo abrumado que me siento.					
7	Paso muchas más horas de las que debería en mi trabajo y no sé porque a pesar de ello no avanzo.					
8	El trabajo en contacto directo con las demás personas es agotador y termino más cansado.					
9	Siento que he pasado el límite de mis esfuerzos y que estoy haciendo más de lo que debería en el trabajo.					
D2: Manifestaciones psíquicas						
10	Cuando estoy con las personas que atiendo siento que debo poner mucho de mi parte para entenderlos.					

11	Los problemas de las personas que atiendo me abruma a tal punto que me canso rápidamente.					
12	Influyo en la vida de las personas con las que trabajo de acuerdo a la actitud que tenga en el día.					
13	Siento que no tengo energías para empezar el día y me cuesta a trabajar.					
14	Cuando estoy con mis usuarios siento que me cuesta generar un ambiente agradable de trabajo.					
15	Después de la atención al usuario que me corresponde siento que no le he atendido como debería ser.					
16	Siento que en el trabajo actual no tengo posibilidades de progresar en mi profesión.					
17	Cuando hay problemas en el trabajo es difícil que los pueda resolver de forma adecuada.					
D3: Manifestaciones conductuales						
18	Cuando trato a los usuarios me cuesta ser empático y los trato como cualquier cosa.					
19	Cuando trato con las demás personas me percibo duro e intolerante.					
20	El trabajo que desarrollo en la organización me está cambiando el carácter, me siento más duro.					
21	Lo que les pueda pasar a mis compañeros de trabajo es algo que no me interesa.					
22	Cuando un usuario tiene problemas y me los comenta soy poco de hacer algo para ayudarlo.					

BASE DE DATOS

Encuestado	Clima Organizacional																
	Conflictos			Comunicación				Motivación institucional				Toma de decisiones					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
E1	1	2	5	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
E2	3	3	5	5	1	4	2	5	2	4	4	3	1	4	5	3	2
E3	1	5	5	2	3	2	5	5	2	1	5	3	5	5	5	5	5
E4	3	3	3	4	1	3	4	1	5	4	2	1	1	2	1	1	1
E5	5	5	5	4	3	1	3	4	3	2	2	3	4	5	5	5	5
E6	2	1	4	4	2	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	1	2
E7	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E9	2	1	2	5	1	5	3	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1
E10	5	5	3	5	2	4	2	4	3	1	2	1	5	2	4	1	3
E11	4	1	5	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
E12	1	2	5	4	4	5	1	5	5	2	1	1	2	1	2	1	3
E13	2	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E14	5	5	5	4	2	4	2	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1
E15	1	1	5	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E16	2	3	3	3	1	3	1	4	3	1	2	1	2	1	2	1	2
E17	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E18	4	2	2	3	3	2	5	1	3	4	1	4	3	5	5	5	4
E19	1	3	3	4	2	2	2	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5
E20	3	2	3	4	1	3	3	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1
E21	5	1	4	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1
E22	4	4	4	4	3	5	3	1	5	1	4	2	5	5	4	4	5
E23	5	3	3	5	3	1	1	3	2	1	5	3	5	5	5	5	5
E24	1	4	4	5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1
E25	5	5	3	4	5	4	1	1	1	2	3	4	2	1	1	1	1
E26	5	4	5	3	1	3	5	2	5	1	4	2	1	3	4	1	1
E27	5	5	5	3	2	4	3	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5
E28	3	4	5	3	1	3	5	1	5	5	3	1	3	2	2	1	2
E29	4	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E30	3	2	4	5	1	4	1	3	1	3	2	4	2	1	1	2	1
E31	1	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E32	3	3	1	5	3	2	5	2	4	3	4	2	1	1	1	1	1
E33	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E34	5	2	4	5	1	4	1	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5
E35	1	2	1	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E36	3	4	2	2	4	2	1	2	1	3	4	4	4	1	2	1	1
E37	3	5	3	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1
E38	1	1	4	2	3	4	3	2	3	2	3	1	4	5	2	4	3
E39	4	3	5	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3
E40	4	1	2	3	1	3	5	2	4	3	2	4	5	1	1	1	1
E41	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

E42	3	3	5	4	1	3	2	2	3	2	3	5	3	5	1	5	4
E43	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
E44	3	2	2	3	4	1	2	5	3	3	4	4	3	2	1	1	1
E45	5	2	3	3	3	2	4	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3
E46	3	5	5	4	1	3	5	3	2	1	5	5	4	2	1	5	5
E47	3	4	3	3	1	3	2	2	4	3	4	1	1	1	1	1	1
E48	2	5	4	4	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E49	1	2	5	3	4	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5

Encuestado	Estrés laboral										
	Manifestaciones físicas				Manifestaciones psíquicas			Manifestaciones conductuales			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
E1	5	1	1	3	2	1	1	5	2	5	5
E2	5	4	3	1	2	1	3	1	2	3	2
E3	5	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1
E4	4	4	3	1	4	5	4	5	4	5	5
E5	4	1	4	4	1	2	4	2	1	2	1
E6	5	1	5	5	1	1	2	1	2	1	2
E7	5	4	1	2	1	2	1	2	1	3	1
E8	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	3
E9	5	3	1	2	4	2	2	3	3	2	2
E10	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3
E11	1	3	5	2	5	2	1	4	2	5	3
E12	3	1	4	4	2	4	1	4	4	4	1
E13	3	2	1	2	1	3	1	3	1	2	3
E14	3	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5
E15	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1
E16	5	2	3	2	5	3	4	2	4	2	2
E17	2	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3
E18	1	5	3	1	2	1	1	3	1	2	1
E19	2	2	3	3	1	2	1	2	1	3	3
E20	3	2	5	1	4	1	5	1	4	1	3
E21	1	4	3	3	2	5	4	1	5	1	1
E22	1	5	3	2	1	5	2	5	3	3	5
E23	5	1	4	1	3	1	2	1	2	1	2
E24	1	3	4	4	2	3	2	4	5	2	4
E25	2	5	3	2	3	1	1	3	2	2	4
E26	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
E27	4	1	4	5	5	2	1	4	1	2	1
E28	4	3	4	2	1	3	3	4	5	2	4
E29	5	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2
E30	5	3	4	5	4	4	1	1	1	1	1
E31	1	4	4	3	2	2	1	2	1	3	3
E32	3	5	3	3	1	5	1	1	2	3	1
E33	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
E34	5	1	4	3	1	2	1	2	3	2	3
E35	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
E36	5	3	3	1	4	4	5	1	1	1	3
E37	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E38	2	4	2	5	1	1	5	2	4	5	2
E39	2	1	5	5	4	1	3	5	5	3	5
E40	3	1	4	3	2	3	5	4	2	1	1
E41	5	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3

E42	4	4	5	5	1	4	5	1	1	2	1
E43	5	5	5	3	5	4	5	4	5	2	2
E44	4	5	5	4	3	1	1	2	1	2	3
E45	3	1	1	2	5	2	4	4	4	3	5
E46	4	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
E47	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E48	4	1	2	1	3	1	3	1	3	1	2
E49	3	4	1	1	1	2	1	3	1	3	1

[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]
ASESOR

[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]
PRESIDENTE

[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]
SECRETARIO

[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]
VOCAL