

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS
TRABAJADORES EN EL CENTRO DE SALUD ROCCHACC
CHINCHEROS – APURIMAC, AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL**

AUTORES

**BEATRIZ REYNA MONZON CASTRO
NAYID DAYAN VARGAS ALARCON**

**CALLAO – 2019
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. ANA MARÍA YAMUNAUQUE MORALES PRESIDENTA
- Dra. LINDOMIRA CASTRO LLAJA SECRETARIO
- Mg. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO VOCAL

ASESORA: Dra. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 29

Fecha de Aprobación de tesis: 25/01/2019

Resolución del Consejo de Facultad 003-2019-CF/FCS de fecha 11 de Enero del 2019, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional

DEDICATORIA

Con mucho amor a nuestros padres, quienes con su esfuerzo y amor marcaron el ritmo de nuestras vidas personal, profesional y familiar y a nuestra hija que es motor de superación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la bendición de la vida a diario y todos los profesionales que compartieron sus conocimientos en cada ciclo de la especialización y formación profesional.

INDICE

	Pág.
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCION.....	7
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Objetivos.....	12
1.4. Limitantes de la investigación.....	13
CAPITULO II. MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes del estudio.....	14
2.2. Bases teóricas.....	16
2.3. Definición de términos básicos.....	29
CAPITULO III. HIPOTESIS Y VARIABLES	
3.1. Hipótesis.....	31
3.2. Definición Conceptual de variables	32
3.3. Operacionalización de variables.....	33
CAPITULO IV METODOLOGIA	
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	34
4.2. Método de investigación.....	34
4.3. Población y muestra.....	35
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	35
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	35
4.6. Análisis y procesamiento de datos	36

CAPITULO V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos.....	38
5.2. Resultados inferenciales.....	40

CAPITULO VI. DISCUSION

6.1. Contratación con los resultados.....	46
6.2. Contratación con otros estudios.....	46
6.3. Responsabilidad ética.....	47

CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	52

ANEXOS

A. Matriz de consistencia.....	55
B. Instrumento de recolección de datos.....	56
C. Consentimiento informado.....	60
D. Base de datos.....	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 5.1. Niveles de clima organizacional	38
Tabla 5.2. Niveles de estrés laboral.....	39
Tabla 5.3. Correlación entre el Clima organizacional y el Estrés laboral...	40
Tabla 5.4. Correlación entre la Motivación y el Estrés laboral.....	41
Tabla 5.5. Correlación entre el Liderazgo y el Estrés laboral.....	42
Tabla 5.6. Correlación entre la participación y el Estrés laboral.....	43
Tabla 5.7. Correlación entre la reciprocidad y el estrés laboral.....	44

INDICE DE GRAFICOS

Grafica 5.1. Niveles de clima organizacional.....	38
Gráfica 5.2. Niveles de estrés laboral.....	39

RESUMEN

El objetivo del trabajo es determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés en los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

En este estudio, la población tiene a 36 trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac. La muestra es no probabilística, y está conformada por 36 alumnos. Los resultados muestran una correlación débil de $r=-0.174$, por lo que no existe relación entre el Clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018.

Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia $p= 0.311$, que es mayor que 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, de modo que “NO Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

PALABRAS CLAVES: clima organizacional, nivel de estrés, participación, motivación, reciprocidad.

ABSTRACT

The objective of the work is to determine the relationship between the organizational climate and the level of stress in the workers of the Rocchacc Health Center, Chincheros, Apurimac, 2018.

In this study, the population has 36 workers from the Rocchacc Health Center, Chincheros, Apurimac. The sample is not probabilistic, and is made up of 36 students. The results show a weak correlation of $r = -0.174$, so there is no relationship between the organizational climate and the work stress of the workers of the Rocchacc Health Center, Chincheros, Apurímac, 2018.

Likewise, a significance level of $p = 0.311$ was obtained, which is greater than 0.01, so the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted, so that "NO There is a significant relationship between the organizational climate and the level of stress of the workers in the health center Rocchacc, Chincheros, Apurímac, year 2018. "

KEY WORDS: organizational climate, level of stress, participation, motivation, reciprocity.

INTRODUCCION

El clima organizacional, siendo un factor trascendental de las unidades productivas de hoy, es un elemento que repercute de manera negativa o positiva en el desarrollo de una organización. Dentro de las definiciones de clima organizacional, la que conlleva una mayor utilidad es el que utiliza como elemento prioritario las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su organización (1).

El nivel de estrés laboral es considerado como una enfermedad del mundo moderno y tiene correlato con las excesivas demandas de trabajo y la escasa organización del tiempo por parte de los trabajadores. Las consecuencias del estrés laboral negativo son heterogéneas y trascienden la esfera del trabajo, porque afecta el desenvolvimiento personal, familiar y social. (2).

Teniendo en conocimiento que un adecuado clima organizacional es imprescindible para un adecuado desarrollo y competitividad de una institución u organización a todo nivel, se procede a la aplicación de las dimensiones que más se asemejan y destacan dentro de la institución. De esta manera, a través de la observación y una investigación previa mediante entrevistas con los trabajadores, se detecta la posible existencia de falencias relacionadas con el clima organizacional y el nivel de estrés en los trabajadores del Centro de Salud Del Distrito de Rocchacc, Provincia de Chincheros, Región Apurímac.

El centro de salud Rocchacc tiene como objetivo principal brindar servicios con calidad en los servicios de atención primaria en salud y que el personal que trabaja en la misma tenga el perfil óptimo y se encuentren comprometidos con la realización de su trabajo para mantener usuarios o clientes satisfechos.

Esta investigación titulada “**Clima organizacional y nivel de estrés en los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, en el año 2018**”, tiene como significación práctica el de realizarse por primera vez, en el centro de salud ROCCHACC, obteniendo un diagnóstico situacional inicial sobre el clima organizacional y la relación con el nivel de estrés del centro de salud ROCCHACC, apoyado en conceptos actuales que abrirá la posibilidad de que los jefes inmediatos puedan encontrar estrategias laborales adecuadas a partir de las recomendaciones que sugiere la presente investigación.

El presente informe final de investigación consta de seis apartados; **I**: planteamiento del problema, que incluye la determinación del problema, formulación del problema, objetivos y limitantes de la investigación, **II**: incluye los antecedentes, el marco conceptual y la definición de términos, **III**: considera las variables e hipótesis, así como la operacionalización de variables, **IV**: metodología; **V**: resultados y el **VI**: Discusión de resultados; referencias bibliográficas, asimismo, contiene un apartado de anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente, autores como Rensis Likert, Peter Drucker, Peter Seng, y otros, afirman en que uno de los elementos primordiales dentro de toda organización y que marcan la competitividad, es el desarrollo del talento humano.

Todo ser humano tiene la capacidad para hacer actividades y alcanzar muchas metas, pero cuando este se compromete y asocia con otros, esa capacidad de realizar actividades y alcanzar metas tangibles se aumenta significativamente. Por eso existe un proverbio muy antiguo que menciona “en la unión esta la fuerza”, donde con mucha sencillez se explica que lo que un hombre asociado a sus pares puede realizar es muy superior a lo que él solo puede realizar. En ese sentido, Chiavenato, (3) afirma que “las organizaciones sociales son entidades compuestas por personas para alcanzar determinados objetivos comunes”.

En consecuencia, actualmente se hace muy importante comprender los factores económicos, físicos y sociales que repercuten en la productividad o rendimiento de las personas en sus actividades o tareas de trabajo, esta necesidad de acuerdo a Brunet (4), se determina “según la forma como los empleados interpretan su ambiente laboral, así será su índice de productividad, además de que influirá en la formación de buenas o malas relaciones de trabajo, o en el fracaso o en el éxito de las políticas que se ha establecido como institución”.

Según Brunet (4), el clima organizacional define “la forma en que un

empleado percibes su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc...”

Guillen Gestoso (5), sostiene que un escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y el desgaste profesional.

En sector salud, la gestión de los recursos humanos es una tarea de sumo cuidado por tratarse de una organización compleja y variada, donde existen diversos grupos ocupacionales: Profesionales médicos o no médicos, técnicos calificados y no calificados, personal administrativo, etc. Pocas organizaciones como un hospital tienen variedad de profesionales, ocupaciones, presiones y riesgos laborales que repercuten en el estado de ánimo en forma de estrés laboral. Igualmente son escasas las organizaciones donde el trabajo es permanente y exigente durante las 24 horas del día, todos los días del año; algunas con tareas no esperadas como las emergencias que conllevan un alto riesgo laboral.

El centro de salud ROCCHACC es una organización que presta servicios de salud. Tiene como objetivo principal garantizar la atención de salud integral a la población del distrito de Rocchacc provincia de Chincheros región Apurímac y las referencias de los establecimientos de salud de su jurisdicción, por ser cabecera de micro red. Ésta se caracteriza por su complejidad estructural y la coexistencia de varios grupos de trabajo entre los cuales se encuentran: médicos, enfermeros, odontólogo, psicólogo, nutricionista, obstetricas, técnicos en enfermería, entre otros, cuya meta en común es la producción en un sistema óptimo y de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios, sin embargo es una

realidad que los trabajadores del centro de salud Rocchacc pueden estar desmotivados, indiferentes en el sistema de trabajo, no identificados con la institución, con un manejo inadecuado de insumos, recursos humanos y patrimonio; repercutiendo en la insatisfacción del usuario externo e interno, poniendo en riesgo el prestigio de la institución y produciendo pérdidas económicas. Siendo esto un problema álgido para la institución y el sector salud.

1.2. Formulación del problema

A. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el CS Rocchacc, Chincheros, Apurímac en el año 2018?

B. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc – Apurímac, año 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc – Apurímac; año 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc – Apurímac; año 2018?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc – Apurímac; año 2018?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac en el año 2018.

Objetivo específicos

- Conocer la relación que existe entre la dimensión Motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro De Salud Rocchacc – Apurímac; año 2018
- Conocer la relación que existe entre la dimensión Liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro De Salud Rocchacc – Apurímac; año 2018
- Establecer la relación que existe entre la dimensión Participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro De Salud Rocchacc – Apurímac; año 2018
- Establecer la relación que existe entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro De Salud Rocchacc – Apurímac; año 2018.

1.4. Limitantes de la investigación (teóricos, temporal, espacial)

1.4.1. Limitante teórico.

Durante la realización del marco teórico, no se han encontrado muchos antecedentes de estudios a nivel internacional que incluyan al clima organizacional de los trabajadores de un centro de salud.

1.4.2. Limitante temporal.

Los trabajadores del Centro De Salud Rocchacc – Apurímac, durante los meses del año 2018.

1.4.3. Limitante espacial

El Centro de Salud Rocchacc, se encuentra ubicado en el distrito de Rocchacc, Provincia de Chincheros, en el departamento de Apurímac.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Miño, A. (2012) en su estudio, Clima organizacional y estrés laboral asistencial en profesores de enseñanza media en la Universidad Santiago De Chile, evaluó una muestra de 200 docentes de enseñanza media de la comuna de Santiago de Chile, utilizo una metodología cuantitativa considerando un diseño no experimental. Los resultados muestran correlaciones significativas y el Burnout en docentes. Cuyo resultado mostro que un 56% de los docentes de la muestra percibe un clima regular favorable y un 61% experimenta de manera leve la sintomatología del síndrome de Burnout. (6)

Da Cruz, S. Souza, S. Nascimento, K. Y. Sousa, J. (2017) en su estudio titulado “Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios de la Universidad Federal De Paraiba – Brasil”. En esta investigación se evaluó el impacto del clima organizacional sobre el estrés laboral de 206 servidores técnico-administrativos universitarios, los resultados mostraron que el 82.9% de la muestra con niveles tolerables de estrés y 17% con niveles preocupantes (7).

Ibarvo, Portillo y Nuñez (2017) presentaron un estudio titulado “Clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la Ciudad De Chihuahua-México”, con la finalidad de demostrar la relación que existe entre ambas variables, fue

un estudio mixto, con análisis de resultados cuantitativo y cualitativo; con enfoque descriptivo y correlacional. Los resultados obtenidos muestran relación directa entre el clima organizacional y el nivel de estrés, situando el estrés en un nivel medio y/o regular, al igual que el Clima Organizacional, ya que la mayoría de los empleados se ubicó en el rango de 25 a 75% (8).

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Quispe, S. (2016) realizó un estudio llamado “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada De Lima”, en la Universidad Autónoma del Perú, que tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada, el estudio fue de tipo no experimental transversa, descriptivo, comparativo y correlacional cuya muestra fue de 168 colaboradores de dicha empresa privada. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa entre las variables. El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87,5%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44,05%), en conclusión, existe relación entre el estrés y clima laboral (9).

Montoya, E. (2017), en Lima, año 2017, realizó una tesis titulada “Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince”, en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo es analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Manpower Lince. La muestra tuvo 200 trabajadores de la empresa Manpower. Encontrando un valor $p < 0.05$, por lo tanto se afirma que existe correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional, siendo de tipo inversamente proporcional ($r = -,706^{**}$) lo cual quiere decir que a mayor clima organizacional menor estrés laboral (10).

Flores (2014) en su tesis de maestría denominada “Relación entre clima laboral y el nivel de estrés ocupacional en el personal del establecimiento de salud de Pomata, Puno, 2013”, presentado en la Universidad Católica de Santa María, en la ciudad de Arequipa, Perú, su investigación de tipo correlacional, con una muestra de 30 personas que laboran en el establecimiento de salud de Pomata, llegó a las siguientes conclusiones: La primera conclusión indica que la mitad de los trabajadores en el establecimiento de salud Pomata, señalan un clima laboral negativo. Asimismo, en su segunda conclusión manifiesta que el personal de salud en el establecimiento de salud Pomata, la gran mayoría demuestra un nivel de estrés moderado. Y finalmente, en su tercera conclusión establece que el clima laboral está relacionado positivamente con el nivel de estrés ocupacional del personal en el establecimiento de salud de Pomata (11).

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Clima organizacional

El clima organizacional se refiere a las características del medio laboral las cuales son percibidas, directa o indirectamente, por los miembros de la organización lo que repercute de diferentes maneras en su comportamiento según sea su nivel de satisfacción con la tarea realizada. El clima organizacional es una variable que interviene entre el sistema organizacional y el comportamiento de sus miembros proporcionando información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permitiendo realizar los cambios planificados para el desarrollo de la organización.

Existen diversas definiciones de clima laboral. Estas definiciones son las siguientes: El concepto de clima organizacional (12), se define como "las

percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en él y las diversas regulaciones.

Palomino (13) manifiesta que el clima organizacional es “un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias para la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros)”.

De estos conceptos se infiere que el clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente laboral incide directamente en el comportamiento de sus miembros. De tal manera, se afirma que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. Es pertinente señalar que, el clima organizacional define la forma en que el trabajador percibe su actividad o trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción por el trabajo que realiza.

2.2.2. Importancia del clima organizacional

Hace mucho tiempo, los especialistas en administración y psicología inciden en la importancia del clima organizacional dentro de las organizaciones, pero muchas organizaciones aún fallan en establecer un adecuado clima organizacional. Es importante poder desenvolverse en un ambiente de trabajo que cuando no sucede, no hay buenos salarios, ni beneficios que impidan que el trabajador comience a buscar nuevos horizontes laborales, lo cual perjudica la política de retención del talento humano. En definitiva, sin un adecuado clima laboral se está destinado al fracaso empresarial.

Esta información comprueba que el Clima Organizacional incide en la

conducta manifiesta de los miembros de la organización, a través de percepciones estabilizadas que decantan la realidad y condicionan los grados de motivación laboral, rendimiento profesional, y productividad, entre otros (12).

De manera general, el clima organizacional refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Por lo tanto, es importante para la alta gerencia poder analizar y diagnosticar el clima de su organización por las siguientes razones:

- Determinar las fuentes de conflicto, de insatisfacción o de estrés que incentivan el desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Propiciar y mantener un cambio que indique al gerente o administrador los factores específicos sobre los cuales debe incidir sus intervenciones.
- Asegurar el desarrollo de su organización y prevenir los problemas que puedan surgir. De esta forma la alta dirección podrá ejercer un control sobre la determinación del clima organizacional de manera tal que pueda asegurar lo más eficazmente posible el éxito de su organización.

2.2.3. Teorías en el Estudio del Clima Organizacional

A. Teoría clásica

Fayol destaca en su teoría clásica de la administración, el énfasis en la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas (13). Esta teoría toma en cuenta a todos los elementos que componen la organización y determina que ésta debe cumplir seis funciones:

- Técnicas: producción de bienes o servicios.

- Comerciales: comercialización de los productos de la empresa.
- Financieras: búsqueda y gestión de capitales.
- De seguridad: protección de los bienes y de las personas
- Contables: inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- Administrativas: integración de todas las funciones de la dirección.

Esta teoría establece 14 principios básicos para el ejercicio de la administración:

1. División del trabajo: Trabajo especializado para aumentar la eficiencia.
2. Autoridad y responsabilidad: posibilidad de dirigir con el derecho de esperar obediencia; la responsabilidad implica rendir cuentas por la dirección ejercida. Se tiene que establecer un equilibrio entre ambas.
3. Disciplina: Saber obedecer, demostrar dedicación, vitalidad, comportamiento y respeto a las normas consignadas.
4. Unidad de mando: tener presente una línea única de dirección.
5. Unidad de dirección: determinación de un jefe y un plano protocolo para cada grupo de actividades que tengan el mismo fin.
6. Subordinación de los intereses individuales a los generales: importan más los intereses empresariales que los individuales.
7. Remuneración del personal: debe haber salarios justos y garantizar las recompensas para los empleados y para la organización.
8. Centralización: concentrar la línea de mando en la alta dirección de la organización.
9. Cadena escalar: línea de autoridad que viene desde el nivel más alto al más bajo.
10. Orden: debe existir una asignación coherente para cada cosa y lugar, refiriéndose a objetos y personas.
11. Equidad: se refiere a la administración correcta de la amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal.
12. Estabilidad del personal: colocar al personal en el área donde su

desempeño sea el esperado garantizando su permanencia en el cargo, la cual posee un impacto positivo sobre la eficiencia organizacional.

13. Iniciativa: capacidad de innovar y poder cristalizar un plan con su respectivo éxito.

14. Espíritu de equipo: armonía y trabajo en equipo constituyendo fortalezas para la organización.

Es fundamental mencionar, que el análisis del clima organizacional se basa prácticamente en su mayoría en las teorías de las relaciones humanas, sin dejar de lado a la teoría clásica de Fayol, siendo esta una teoría que convertía al ser humano como un ente económico, se puede establecer dentro de sus principios el camino hacia trato equitativo y digno para los empleados, igualmente las teorías humanistas tienen de fondo siempre un beneficio económico.

B. Teoría del comportamiento organizacional

La historia del ser humano transcurre siempre en la búsqueda de la igualdad, sin embargo las características tan puntuales y específicas de los individuos se han perdido en su gran variedad y diversidad, lo que se percibe en un confuso entendimiento y comprensión de la conducta humana.

La teoría del comportamiento humano integra una serie de definiciones y variables que conllevan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Las características del comportamiento establecen una serie de variables como la inteligencia, personalidad, carácter, emoción, autoestima, motivación, familia, cultura y aprendizaje, entre otros (14).

El psicólogo estadounidense Douglas McGregor, precisa de manera categórica que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la

mayoría de las acciones administrativas.

El comportamiento organizacional es una de las principales teorías para analizar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura producen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia y eficiencia de la organización.

De esta manera, es fundamental entender dentro de una institución el comportamiento del personal con la finalidad de llevarlo a la eficiencia y poder proporcionar un servicio de calidad al usuario.

C. Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional

La teoría “X” establece que el trabajador evitara hacer lo que le disgusta, indica que las personas evitan trabajar porque les disgusta hacerlo, denotando tener pocas ambiciones y responsabilidad.

Son indiferentes a las necesidades y objetivos de la organización y rechazan el cambio, ni las buenas retribuciones por su trabajo lo incentiva a realizar sus actividades dentro de la organización, es por esto que los directivos recurren a la coerción, coacción y amenazas, para lograr que los empleados realicen sus labores. La teoría “Y” supone que la gente no es ociosa y lo único que los jefes deben hacer es potencializar sus capacidades, habilidades y buenas actitudes, con el fin de maximizar el rendimiento de forma natural, divertida y relajada (15).

D. Teoría “Z”

William Ouchi propone una teoría “Z”, que indica que los empleados se sentirán estimulados y valorados cuando exista un aumento en la productividad de las organizaciones. El indica que los individuos no pueden desligar su condición humana a la de empleados debiendo

entonces humanizar las condiciones de trabajo para permitir mejorar la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados.

Esta teoría indica que para entender las expectativas del trabajador dentro de la organización, se debe tomar en cuenta factores externos a ésta; por lo que no es posible separar la vida personal del trabajador de las cuestiones laborales. Por lo tanto, se basa en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos prioritarios como el trabajo en equipo, relaciones personales estrechas y la confianza, entre otras; con la intención de aumentar la productividad por medio de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; asimismo inciden que el ser humano no es una máquina de producción, sino que son individuos integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven (16).

Esto será de gran importancia en las organizaciones, tomando en cuenta no solo aquello que ocurre dentro de la institución, sino también lo que sucede fuera de ella y que influye en el clima organizacional.

E. Teoría de las relaciones humanas

Esta teoría concibe al hombre como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos, deseos y necesidades que lo motivan a alcanzar sus metas y objetivos y no solo como un ente económico, entonces a través de los diferentes estilos de liderazgo y las normas del grupo se determinará, de manera informal, los niveles de producción.

Esta teoría humanista no pierde de vista el fin de las teorías clásicas, maximizar la producción desde el punto de vista económico sin obviar los factores sociales y psicológicos, que influyen en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores.

F. Teoría de la motivación

La teoría de la motivación de Elton Mayo, explica que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a los empleados incidiendo en su conducta.

El ser humano se encuentra en estado de equilibrio psicológico; Lewin en su teoría de la motivación, indica que toda necesidad, ya sea básica o superior, crea un estado de tensión en la persona que reemplaza el estado de equilibrio y esto lo predispone y lo activa para llevar a cabo una acción; lo que significa que las necesidades motivan la conducta humana para satisfacerlas (15).

Toda necesidad no satisfecha produce un estado de tensión y frustración que origina ciertas conductas como:

- Alteración y desorganización del comportamiento
- Estado de agresividad
- Reacciones emocionales
- Alienación y apatía

G. Teoría de la jerarquía de las necesidades

Abraham Maslow postulo su famosa teoría que afirma que los seres humanos tienen sus necesidades jerarquizadas en cinco niveles:

1. Fisiológicas: orgánicas tales como el hambre, la sed y el sexo, entre otras.
2. Seguridad: seguridad y protección del daño físico y emocional.
3. Sociales: afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
4. Estima: respeto a uno mismo, autonomía, logro, estatus, reconocimiento y atención.
5. Autorrealización: crecimiento, logro del potencial individual, encontrar la

satisfacción plena con uno mismo.

Indica que se deben satisfacer las primeras necesidades para que la siguiente tome mayor importancia y así progresivamente. Entonces, una vez que una necesidad está satisfecha ya no motiva, por lo que se debe identificar las necesidades que están satisfechas para priorizar la siguiente dentro de la pirámide.

Entonces, la motivación es un factor que integra el estudio del clima organizacional, ya que definitivamente los seres humanos se conducen y actúan basados en sus necesidades por satisfacer; de esta forma los directivos de las organizaciones deben enfocarse en ayudar a satisfacer dichas necesidades, con la finalidad de tener personal motivado para poder alcanzar los objetivos de la organización.

2.2.4. Dimensiones para el análisis del clima organizacional.

El modelo de análisis de clima organizacional, propuesto por la OPS, tiene 4 grandes dimensiones de evaluación que a su vez se dividen 4 variables cada una. Presentamos íntegramente los conceptos para cada una.

1. Motivación.- Son las reacciones y actitudes naturales, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes.

- Realización personal.- Se relaciona al acto de maximizar en las personas la aplicación de las habilidades dentro de un contexto ocupacional.

- Reconocimiento de la aportación.- Es el acto de recompensar y reconocer el esfuerzo realizado por cada persona en la ejecución de las actividades asignadas para el alcance de las metas, posee un gran potencial motivador, ya que satisface las necesidades de realce del ego.

- Responsabilidad.- Se refiere a la capacidad de cumplir con los deberes asignados y responder por las consecuencias de sus actos.
- Adecuación de las condiciones de trabajo.- El medio laboral con sus condiciones ambientales, físicas y psicosociales, así como la calidad y cantidad de los recursos que se administran para el cumplimiento de las tareas asignadas, debe ser congruente con la naturaleza misma de la tarea a realizar.

2. Liderazgo.

Influencia o poder que ejerce un individuo en el comportamiento o conducta de otras personas en la obtención previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar, conducir y convencer a otras para realizar con entusiasmo las actividades asignadas.

- Dirección.- Establece la orientación de las actividades de una unidad de trabajo, proporcionando los objetivos e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo.
- Estimulo de la excelencia.- Enfatiza la búsqueda de la mejora constante, a través de la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos. Propone y asume la responsabilidad en cuanto a la calidad de los productos esperados y el impacto efectivo de la actividad institucional.
- Estimulo del trabajo en equipo.- Propone la búsqueda y logro de objetivos comunes. Conocer y compartir hacia donde se quiere llegar.
- Solución de conflictos.- Existirán diversas percepciones e intereses que competirán sobre una misma realidad, por lo que el equipo debe enfrentar estos problemas para resolverlos.

3. Participación.- Involucramiento de los diversos individuos y grupos formales e informales, en el logro de objetivos.

○ Compromiso por la productividad.- Se refiere a realizar con óptima eficacia y eficiencia el servicio que le corresponde, cumpliendo las funciones individuales y actividades conforme a estándares de calidad y cantidad preestablecidos. Para esto es necesario que se establezcan ciertas condiciones:

- Parámetro de referencia de la productividad
- Parámetro de referencia del rendimiento
- Aceptación de metas comunes
- Responsabilidad común
- Intercambio de evaluaciones sobre el rendimiento

○ Compatibilidad de intereses.- Canalizar diversos componentes en una sola dirección con la intención de cumplir los objetivos institucionales. Existen retos para poder dirigir y lograr esta participación organizada:

- Competencia para obtener recursos limitados.
- Distribución del poder
- Tendencias a la autonomía

○ Intercambio de información.- La información debe fluir de manera adecuada entre los individuos y grupos, fundamentalmente para alcanzar metas comunes.

○ Involucramiento en el cambio.- Las instituciones se encuentran en constante transformación y el hombre no debe permanecer indiferente a esto, por lo que debe recoger una postura y una actitud que se comprometa al constante cambio, lo oriente y promueva siempre, para el buen desarrollo de la organización.

4. Reciprocidad.- Se refiere a la relación de poder dar y recibir, mutuamente, entre el trabajador y la institución.

○ Aplicación del trabajo.- Los trabajadores deben tener la necesidad de

responder de la mejor manera, para el desarrollo del medio que los rodea, mediante su trabajo.

- Cuidado del patrimonio institucional.- Los trabajadores deben cuidar los bienes y los artículos materiales de la institución, asimismo deben sentirse comprometidos en el fortalecimiento y defensa del prestigio y valores de la imagen institucional.
- Retribución.- La organización tiene que garantizar y optimizar los aspectos retributivos de las actividades laborales, en beneficio de sus empleados, para contribuir a su realización personal, satisfacción de necesidades y desarrollo social.
- Equidad.- Acceso justo a las retribuciones por medio de un sistema equitativo que trate a todos con las mismas condiciones de trabajo y beneficios.

2.2.5. Estrés laboral

El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (17).

Los estresores laborales son estímulos que provocan la respuesta al estrés y éstos son ambientales en el sentido de que son parte del entorno en que se desenvuelve el trabajador.

- (a) **Estresores del ambiente físico.** Iluminación deficitaria o excesiva, déficit de ventilación, ruido, temperatura, contaminación.
- (b) **Estresores relativos al contenido de la tarea.** Carga mental, sobrecarga de funciones, control sobre la tarea, déficit de autonomía.
- (c) **Estresores relativos a la organización.** Conflicto y ambigüedad en la tarea, jornada laboral, relaciones interpersonales, apoyo directivo, promoción y desarrollo profesional (18).

2.2.6. Las Dimensiones del estrés laboral

Floria (19), identifica cinco dimensiones insertas en la definición de estrés laboral:

(a) **Falta de apoyo organizacional.** Mide la percepción del nivel de cohesión grupal entre directivos y empleados así como entre colegas de trabajo. Está referida también a la valoración del trabajo en equipo y la cooperativa entre unidades o áreas de trabajo.

(b) **Sobrecarga laboral.** Mide el exceso de tareas o funciones que realizan los empleados así como las demandas de la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

(c) **Dificultades interpersonales.** Evalúa la capacidad de los directivos y empleados en la resolución de conflictos y la capacidad de negociación.

(d) **Fuentes extrínsecas de insatisfacción.** Valora los estímulos externos que otorga la institución para el buen desempeño como bonificaciones, sueldos, oportunidad de desarrollo profesional, estabilidad laboral, rotación etc.

(e) **Falta de justicia organizacional.** Evalúa la equidad en la distribución de funciones y tareas que los empleados realizan así como su nivel de implicación con la institución.

2.2.7. Tipos de estrés laboral

La literatura bibliográfica identifica dos tipos de estrés. El positivo o eutrés es la cantidad necesaria de estrés para producir un estado de alerta apropiado capaz de maximizar el rendimiento físico, mental y creativo. El estrés negativo o distrés constituye un nivel excesivo de estrés que afecta el desenvolvimiento de la persona. Este tipo de estrés es producto de la sobrecarga de trabajo no asimilable que desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que incide en una disminución del nivel de rendimiento o productividad así como la aparición de enfermedades psicosomáticas. (17)

2.2.8. Repercusiones del estrés laboral

Las repercusiones del estrés laboral en la salud exceden la esfera emocional y psicológica. A la frustración, ansiedad y depresión debe añadirse otros mecanismos de escape a las fuentes generadoras de estrés como el alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos la conducta suicida. Por otro lado, debido a la alteración de la homeostasis los trabajadores presentan menor capacidad de concentración y de atención, aspectos involucrados en el deterioro de las habilidades para la toma de decisiones.

En suma, el estrés laboral tiene un impacto significativo en las organizaciones por la disminución de la eficiencia y efectividad (18). Por ello, las repercusiones del estrés se clasifican del siguiente modo:

(a) **Físicas.** Úlcera péptica, hipertensión arterial, disnea, prurito, sudoración, alopecia; tics, calambres y contracturas, dolores musculares y cefaleas.

(b) **Psicológicas.** Preocupación, menor capacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, menor concentración, dificultad para focalizar la atención, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, irritabilidad, entre otros.

(c) **Organizacionales.** Ausentismo, impuntualidad, incumplimiento de funciones, dificultades de relación, escasa tolerancia para trabajar en equipo, mediocre calidad de los servicios y menor productividad.

2.3. Definición de términos básicos.

Clima organizacional:

Se refiere a las características del medio laboral las cuales son percibidas, directa o indirectamente, por los miembros de la organización lo que repercute de diferentes maneras en su comportamiento según sea su

nivel de satisfacción con la tarea realizada.

Estrés laboral:

Se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

- Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

- Existe una relación significativa entre la dimensión participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

- Existe una relación significativa entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

3.2 Definición Conceptual de variables

Clima organizacional:

Se refiere a las características del medio laboral las cuales son percibidas, directa o indirectamente, por los miembros de la organización lo que repercute de diferentes maneras en su comportamiento según sea su nivel de satisfacción con la tarea realizada.

Estrés laboral:

Se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

3.2.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
VI: Clima organizacional	Se refiere a las características del medio laboral las cuales son percibidas, directa o indirectamente, por los miembros de la organización lo que repercute de diferentes maneras en su comportamiento según sea su nivel de satisfacción con la tarea realizada.	El clima organizacional se manifiesta en la Motivación, el Liderazgo, la Participación y la Reciprocidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Liderazgo - Participación - Reciprocidad 	<p>Nominal:</p> <p>Alto Regular Bajo</p>
VD: Estrés laboral	El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Rodríguez, 2011)	Sentimientos de agotamiento y cansancio emocional producto del desbalance entre las demandas de trabajo y la capacidad real del trabajador para hacerlas frente, determinado con la escala de estrés laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de apoyo organizacional - Sobrecarga laboral - Dificultades interpersonales - Fuentes extrínsecas de insatisfacción - Falta de justicia organizacional 	<p>Nominal:</p> <p>Leve (0 - 32) Moderado (33 - 64) Intenso (65 - 96)</p>

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

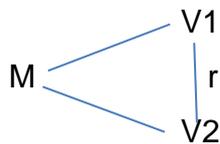
4.1 Tipo y diseño de investigación

A. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo por que se utilizó la recolección de datos para probar las hipótesis en base medición numérica y análisis estadístico.

B. Diseño de investigación

El diseño del estudio es no experimental correlacional porque se buscó la relación entre las variables Clima organizacional y estrés laboral, fue de corte transversal porque la medición de las variables se realizó en un solo momento.



Donde:

M = Muestra

V1 = Clima organizacional

V2 = Estrés laboral

r = Relación entre variables.

4.2 Método de Investigación

Es un estudio cuantitativo por que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis.

4.3 Población y muestra

A. Población.

La población de estudio estuvo conformado por 36 personas, entre médicos, enfermeros, obstetricas, odontólogos, psicólogo, nutricionista, biólogo, personal técnico entre otros, todos trabajadores del Centro de Salud Rocchacc.

B. Muestra.

La muestra es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. La muestra es no probabilística, pues es reducida, por ello, la muestra está integrada por 36 personas.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

Se coordinó con el director del Centro de Salud Rocchacc, para poder realizar la encuesta a los trabajadores, en año 2018.

4.5. Técnicas e Instrumentos para de recolección de información

Las técnicas de recolección de datos son:

- La encuesta.
- El análisis documental.
- El fichaje.

Los instrumentos de recolección de datos son:

- El cuestionario sobre clima organizacional de la OPS.
- La Escala de estrés laboral de Florencia Cecilia Sánchez (2011), que integran 32 afirmaciones de opción múltiple tipo Likert y se distribuyen en

cinco dimensiones: falta de apoyo organizacional (5, 14, 19, 22, 26,30), sobrecarga laboral (3, 4, 9, 10, 17, 21,29), dificultades interpersonales (1, 2, 12, 13, 23,28), fuentes extrínsecas de insatisfacción (6, 7, 8, 11, 15, 24, 25,27) y falta de justicia organizacional (16, 18, 20, 31,32). Y la escala de estrés laboral, las opciones de respuesta son: nada (0), un poco (1), bastante (2) y mucho (3). La forma de aplicación fue colectiva. La confiabilidad de este instrumento fue determinada con el Coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un 0,966 de confiabilidad.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

El tratamiento de datos se realizó a través de la estadística descriptiva e inferencial, de la siguiente manera:

- Seriación: Se asignó un número de serie, correlativo a cada encuentro (cuestionario), lo que permitió tener un mejor tratamiento y control de los mismos.
- Codificación: Se elaboró un libro de códigos, donde se asigna un código a cada ítem de respuesta, con ello se logró un mayor control del trabajo de tabulación.
- Tabulación: Mediante la aplicación de la técnica matemática de conteo, se realizó la tabulación extrayendo la información, ordenándola en cuadros simples y de doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.
- Graficación: Una vez tabulada la encuesta, se procedió a graficar los resultados en gráficas de barra.

Todo lo anterior, sirvió para llevar los resultados al análisis e interpretación de los mismos. Una vez obtenidos los datos, se procedió a analizar cada uno de ellos, atendiendo a los objetivos y variables de investigación; de manera tal que podamos contrastar hipótesis con variables y objetivos, y así demostrar la validez o invalidez de estas.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de Correlación de Pearson. Para ello, se utilizó la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS versión 24.0, en español. Al final, se formularon las conclusiones y recomendaciones para mejorar la problemática investigada.

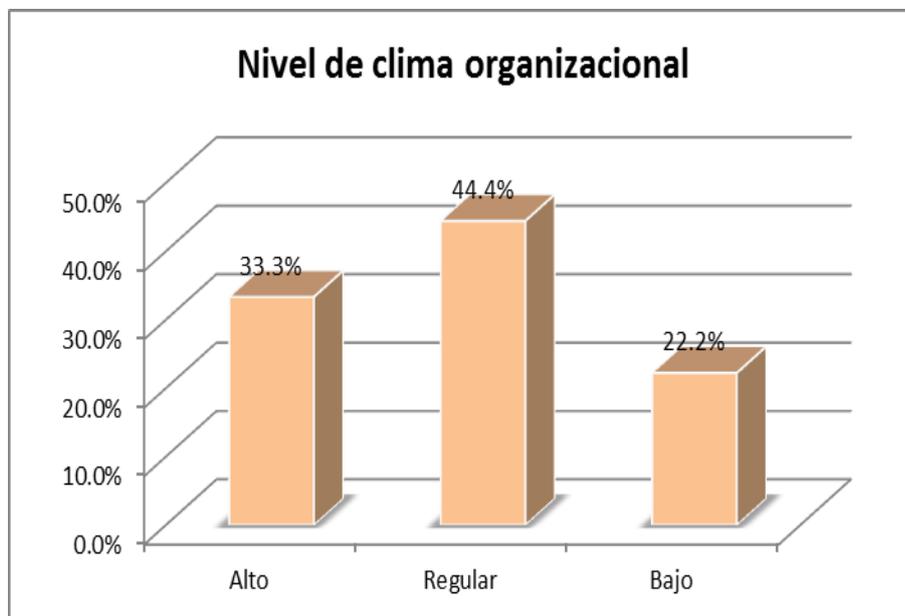
CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1. Niveles de clima organizacional.

Nivel Global	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	33.3%
Regular	16	44.4%
Bajo	8	22.2%
Total	36	100.0%

Gráfica 5.1. Niveles de clima organizacional.



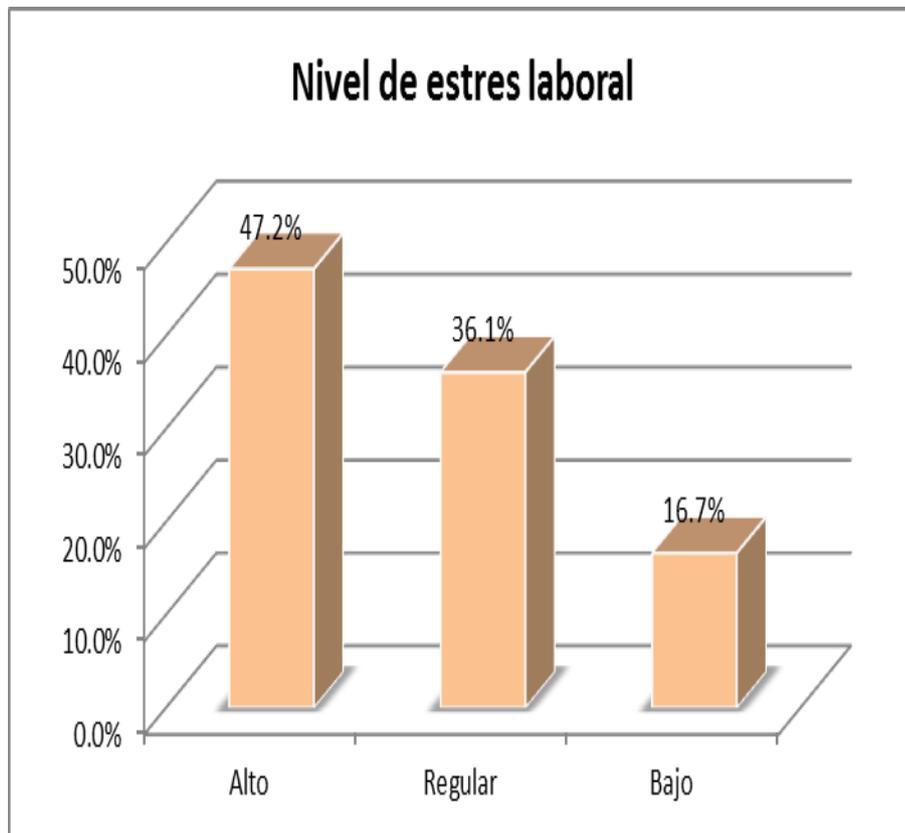
Interpretación:

Predomina el nivel regular con 44.4% (16).

Tabla 5.2. Niveles de estrés laboral.

Nivel Global	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	47.2%
Regular	13	36.1%
Bajo	6	16.7%
Total	36	100.0%

Gráfica 5.2. Niveles de estrés laboral.



Interpretación:

Predomina el nivel alto con 47.2% (17).

5.2. Resultados inferenciales.

Hipótesis general.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Ho: NO Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Tabla 5.3. Correlación entre el Clima organizacional y el Estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018.

			Estrés laboral	clima organizacional
Rho Spearman	de Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,174
		Sig. (bilateral)	.	,311
		N	36	36
clima organizacional		Coeficiente de correlación	-,174	1,000
		Sig. (bilateral)	,311	.
		N	36	36

Interpretación:

Se observa correlación $r=-0.174$ (en el rango de relación débil), por lo que no hay relación entre Clima organizacional y Estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018. En vista que, el nivel de significancia $p= 0.311 > 0.01$, se rechaza la

hipótesis alterna, y se acepta la hipótesis nula, de modo que: “NO Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

Hipótesis específica N° 1.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Ho: NO Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Tabla 5.4. Correlación entre la Motivación y el Estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018.

			Motivación	Estrés laboral
Rho de Spearman	de Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	-,092
		Sig. (bilateral)	.	,594
		N	36	36
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,092	1,000
		Sig. (bilateral)	,594	.
		N	36	36

Interpretación:

Se observa correlación $r=-0.092 = 0$ (Nula), por lo que no hay correlación entre la Motivación y el Estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

En vista que, el nivel de significancia $p= 0.594 > 0.01$, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, de modo que: “NO Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

Hipótesis específica N° 2.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Ho: NO Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Tabla 5.5. Correlación entre el Liderazgo y el Estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018.

		Liderazgo	Estrés laboral
Rho de Spearman	de Liderazgo	1,000	-,164
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,339
	N	36	36
Estrés laboral	de Liderazgo	-,164	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,339	.
	N	36	36

Interpretación:

Se observa correlación $r=-0.164$ (Débil), por lo que no hay correlación entre el Liderazgo y el Estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018

En vista que, el nivel de significancia $p= 0.311 > 0.01$, se rechaza la hipótesis alterna, y se acepta la hipótesis nula, de modo que: “NO Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

Hipótesis específica N° 3.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Ho: Existe una relación significativa entre la dimensión participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Tabla 5.6. Correlación entre la participación y el Estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018.

		participación	Estrés laboral
Rho de Spearman	de participación	1,000	-,124
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,469
	N	36	36
Estrés laboral	de participación	-,124	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,469	.
	N	36	36

Interpretación:

Se observa correlación $r=-0.124$ (Débil), por lo que no hay correlación

entre la participación y el estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

En vista que, el nivel de significancia $p= 0.469 > 0.01$, se rechaza la hipótesis alterna, y se acepta la hipótesis nula, de modo que: “NO Existe una relación significativa entre la dimensión participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

Hipótesis específica N° 4.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Ho: Existe una relación significativa entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

Tabla 5.7. Correlación entre la reciprocidad y el estrés laboral de los trabajadores del Centro de salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018.

			reciprocidad	Estrés laboral
Rho de Spearman	de reciprocidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,311
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	36	36
Estrés laboral		Coeficiente de correlación	-,311	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	36	36

Interpretación:

Se observa una correlación $r=-0.311$ (Débil), por lo que no hay correlación entre la reciprocidad y el estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.

En vista que, el nivel de significancia $p= 0.005<0.01$, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, de modo que: “Existe una relación significativa entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

CAPITULO VI

DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

En el presente estudio, se observa correlación $r=0.174$ (débil) y $p=0,311$ (p no es menor que 0.01 , es decir no es significativo), por ello no hay correlación entre Clima organizacional y Estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018.

Así, respecto a la hipótesis principal, se rechaza la hipótesis alterna, y se acepta la hipótesis nula, de modo que: “NO Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, con similar sentido, Elera (20), indica que el clima organizacional se podría definir como el resultado de un conjunto de factores que posibilitan que el trabajador se sienta satisfecho e identificado con la organización. Con ello nos da a entender que el clima organizacional es un factor principal respecto a cómo un trabajador puede desenvolverse en el trabajo, lo cual, afirma que siendo este un eje primordial, si llegamos a mejorarlo podríamos prevenir que el trabajador sufra de estrés laboral.

Asimismo, según Cano (21) indica que hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. Efectivamente dentro la teoría se manifiesta que la relación entre clima organizacional y el estrés

laboral es muy alta, puesto que cada variable por más que se trabaje de manera individual, basta que una variable mejore para que el otro aporte también de manera positiva en la realidad de los trabajadores.

De acuerdo a la investigación de Batista (22), se llega a la conclusión de que el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, a la actividad y rendimiento del trabajador y esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las instituciones. Así, se ha llegado a demostrar que ninguno de los trabajadores muestran bajo estrés, en cambio se ha percibido que el 30,0% de los trabajadores están medianamente estresados y el 70,0% están altamente estresados. Esto indica que los trabajadores del Centro de Salud, al estar expuestos ante tal alto porcentaje de estrés, deviene en un mal manejo de sus funciones dentro de esta institución.

Con relación al clima organizacional, de acuerdo a la investigación de Meléndez (23), llega a la conclusión de que la motivación se ve seriamente afectada reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos. Por lo que, en la presente investigación se ha identificado que algunos trabajadores han percibido deficiente clima organizacional en el Centro de Salud, lo que se ha podido observar en los mencionados trabajadores que existe un clima organizacional de nivel regular .

6.3. Responsabilidad Ética.

Para la realización del presente estudio se tomaron en cuenta los principios éticos de la enfermería que son Autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Autonomía: Mediante este principio ético se tuvo en cuenta el respeto hacia cada uno de los trabajadores que laboran en el Centro de salud mencionado, teniendo en cuenta sus decisiones producto de sus convicciones personales.

Beneficencia: El estudio permitió beneficiar al grupo, estableciendo diversas estrategias, medidas de prevención garantizando su salud.

No maleficencia: Así mismo se tuvo especial cuidado en guardar la confidencialidad de los datos obtenidos.

Justicia: se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

CONCLUSIONES

1.- De acuerdo a los resultados obtenidos, respecto a la hipótesis principal, existe un nivel de significancia $p= 0.311 > 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis alterna, y se acepta la hipótesis nula, de modo que: “NO Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

2.- De acuerdo a los resultados obtenidos, respecto a la hipótesis específica N° 1, existe un nivel de significancia, $p= 0.594 > 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, de modo que: “NO Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

3.- De acuerdo a los resultados obtenidos, respecto a la hipótesis específica N° 2, existe un nivel de significancia, $p= 0.311 > 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis alterna, y se acepta la hipótesis nula, de modo que: “NO Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

4.- De acuerdo a los resultados obtenidos, respecto a la hipótesis específica N° 3, existe un nivel de significancia, por lo que $p= 0.469 > 0.01$, se rechaza la hipótesis alterna, y se acepta la hipótesis nula, de modo que: “NO Existe una relación significativa entre la dimensión participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

5.- De acuerdo a los resultados obtenidos, respecto a la hipótesis específica N° 4, existe un nivel de significancia $p= 0.005 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, de modo que: “Existe una relación significativa entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.”

RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la organización, implementar dentro de su plan de trabajo anual que servirá para el desarrollo de los colaboradores, procedimientos que contemplen una mejoría en el clima organizacional como: buenas relaciones interpersonales, adecuada canalización del estrés, mejorar las condiciones de trabajo, capacitaciones de gestión del tiempo, con la finalidad de disminuir el estrés laboral y generar un adecuado clima organizacional.
2. Al departamento de recursos humanos, continuar con esta línea de investigación para determinar que otros factores están implicados y asociados en el estrés laboral de modo que se pueda seguir mejorando y poder lograr disminuirlo obteniendo mejores resultados para los colaboradores.
3. Desarrollar programas de intervención organizacional, con la finalidad de disminuir el estrés laboral de sus trabajadores, alineados a lograr un buen clima organizacional basado en los objetivos y metas organizacionales en este punto se deberá considerar llevar a cabo talleres y actividades integradoras teniendo en cuenta la colaboración de todos los trabajadores de la empresa. Así mismo se sugiere evaluar periódicamente el impacto alcanzado.
4. A los futuros investigadores, proseguir realizando nuevos estudios en relación a las variables de estrés laboral y clima organizacional en poblaciones similares de la presente investigación a fin de contrastar los resultados obtenidos y verificar las diferencias o similitudes relevantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gonçalves, A. Fundamentos del clima organizacional: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). México: 2000.
2. Rodríguez Porras, J.M. El factor humano en la empresa. Bilbao: Deusto, 1999.
3. Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración. 5ª.ed. México: McGraw-Hill; 2000.
4. Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas, 2004.
5. Guillen Gestoso, C. Psicología del trabajo para relaciones laborales. McGraw-Hill interamericana. Madrid: 2000.
6. Miño, A. (2012) Tesis, Clima organizacional y estrés laboral asistencial en profesores de enseñanza media en la Universidad Santiago De Chile.
7. Da Cruz, S. Souza, S. Nascimento, K. Y. Sousa, J. (2017). "Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios de la Universidad Federal De Paraiba – Brasil".
8. Ibarvo, Portillo y Nuñez (2017). "Clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la Ciudad De Chihuahua-México".
9. Quispe, S. (2016). "Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de un empresa privada De Lima". Tesis en Universidad Autónoma del Perú.
10. Montoya, E. (2017), "Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince", Tesis en la Universidad Cesar Vallejo.
11. Flores (2014). "Relación entre clima laboral y el nivel de estrés ocupacional en el personal del establecimiento de salud de Pomata, Puno, 2013". Tesis en la Universidad Católica de Santa María.
12. Rodríguez, D. Diagnóstico de clima organizacional. Ediciones Pontificia

Universidad Católica de Chile. Santiago: 1992.

13. Palomino Mariselli, RA. Temas de recursos humanos: Clima organizacional. Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires: 2008.
14. Stephen, Robbins. Comportamiento organizacional. 8ª ed. Prentice Hall. México, 1999.
15. Sandoval, C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. México, Juárez.
16. Delgado, L. y Vanegas, A. (2013). Psicología Organizacional. Colombia: Ecoe Ediciones.
17. Zaldívar, D. (1996). Conocimiento y dominio del estrés. La Habana: Editorial Científico técnica
18. Peiro, J. (1992). Desencadenantes del estrés laboral. España: Eudema.
19. Floria, M. (2013). Control del estrés laboral. España: Fundación Confemetal.
20. Elera, C. (2009), Administración Y Gestión Del Talento Humano, Perú: Grández Gráficos.
21. Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/>
22. Batista, D. (2010). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz. Universidad Autónoma de Querétaro, México.
23. Meléndez, R. (2015). Relación entre clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.

ANEXOS

- Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>A. Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el CS Rocchacc, Chincheros, Apurímac en el año 2018?</p> <p>B. Problemas específicos - ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc – Apurímac, año 2018? - ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc – Apurímac; año 2018? - ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc – Apurímac; año 2018? - ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc – Apurímac; año 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac en el año 2018.</p> <p>Objetivo específicos - Conocer la relación que existe entre la dimensión Motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro De Salud Rocchacc – Apurímac; año 2018 - Conocer la relación que existe entre la dimensión Liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro De Salud Rocchacc – Apurímac; año 2018 - Establecer la relación que existe entre la dimensión Participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro De Salud Rocchacc – Apurímac; año 2018 - Establecer la relación que existe entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro De Salud Rocchacc – Apurímac; año 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas - Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018. - Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018. - Existe una relación significativa entre la dimensión participación y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018. - Existe una relación significativa entre la dimensión reciprocidad y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018.</p>	<p>Variable independiente: clima organizacional</p> <p>Variable dependiente: Estrés laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Liderazgo - Participación. - Reciprocidad - Falta de apoyo organizacional - Sobrecarga laboral - Dificultades interpersonales - Fuentes extrínsecas de insatisfacción - Falta de justicia organizacional 	<p>TIPO: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: Descriptivo correlacional</p> <p>MÉTODO Cuantitativo.</p> <p>POBLACION: 36 trabajadores</p> <p>MUESTRA: 36 trabajadores</p> <p>TECNICAS: - Encuesta. - Análisis documental.</p> <p>INSTRUMENTOS: - Cuestionario - Libros</p>

- Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario sobre Clima organizacional.

Por favor, contesta las preguntas con sinceridad, recuerda que nadie sabrá tus respuestas, ya que esta encuesta es anónima y no debes colocar tu nombre. Edad: ____ Sexo: _____ Área: _____

Gracias por su colaboración.

No	Reflexiones	Respuesta	
		V	F
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo		
2	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
3	La mayoría del trabajo de esta unidad exige raciocinio		
4	En esta organización se busca que cada cual toma decisiones de cómo realizar su propio trabajo.		
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.		
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		
7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución		
8	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		
9	Aquí las promociones carecen de objetividad		
10	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.		
11	Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.		
12	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.		
13	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos.		
14	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quien tiene que resolverlo.		
15	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.		
16	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.		
17	Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
18	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.		
19	En esta institución se estimula a la persona que trabaja bien.		
20	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
21	Las condiciones de trabajo son buenas.		
22	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.		
23	Da gusto ver el orden que reina en nuestro local de trabajo.		
24	Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo.		
25	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		
26	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.		
27	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.		
28	Generalmente, cuando se va a hacer algo mi departamento es el ultimo en enterarse.		
29	Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.		
30	Si un trabajo parece difícil se retarda hasta que se pueda.		
31	A nuestro superior solo le podemos decir los que quiere oír.		
32	En este departamento se reconoce lo valioso de los trabajadores.		
33	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
34	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.		
35	Cuando uno no sabe como hacer algo nadie le ayuda.		

36	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo.		
37	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.		
38	Los programas de desarrollo de esta empresa preparan al trabajador para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.		
39	Aquí únicamente están pendiente de los errores.		
40	Aquí se traslada o se expulsa al trabajador con facilidad.		
41	En general el trabajo se hace superficial o mediocrementemente.		
42	Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.		
43	Realmente nos preocupa el prestigio de la empresa.		
44	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
45	Aquí cada departamento trabaja por su lado.		
46	Aquí el poder está concentrado en unos pocos departamentos.		
47	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes).		
48	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad.		
49	Nuestro jefe es comprensivo pero exige muy poco.		
50	A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen.		
51	El jefe no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.		
52	Los programas de capacitación son para pocos.		
53	En esta organización ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.		
54	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.		
55	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.		
56	La dedicación de este grupo merece reconocimiento.		
57	Toda la decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.		
58	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.		
59	La mayoría significativa de los funcionarios de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico del departamento.		
60	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.		
61	El espíritu de equipo de esta organización es excelente.		
62	Los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos de la organización.		
63	Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente.		
64	En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.		
65	Cada uno cuenta con los elementos necesarios de trabajo.		
66	Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas en la institución.		
67	Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar.		
68	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de mis compañeros no siempre son sinceras.		
69	Normalmente se da un reconocimiento especial al buen desempeño del trabajo.		
70	A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.		
71	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.		
72	En general todos tratan con cuidado los bienes de la institución.		
73	Aquí los resultados son fruto del trabajo de unos pocos.		
74	Los obreros se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.		
75	Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.		
76	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.		
77	Los diferentes niveles jerárquicos de la institución no colaboran entre ellos.		
78	Aquí todos los departamentos viven en conflicto permanentemente.		
79	Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.		
80	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.		

Escala sobre estrés laboral.

Por favor, contesta las preguntas con sinceridad, recuerda que nadie sabrá tus respuestas, ya que esta encuesta es anónima y no debes colocar tu nombre. Edad: ____ Sexo: _____

N°	ÍTEMS	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
1	Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)				
2	Conflictos interpersonales con sus colegas				
3	Sobrecarga de tareas				
4	Falta de medios y recursos en la empresa				
5	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa				
6	Inestabilidad laboral				
7	Bajos sueldos				
8	Deficiencias laborales (Espacio de trabajo)				
9	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno				
10	Excesivo número de empleados a cargo				
11	Quejas de los supervisores				
12	Demandas de la empresa que no se pueden atender				
13	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo				
14	Escasa autoridad para tomar decisiones				
15	Incompatibilidad de tareas				
16	Sentir que nadie se compromete con su trabajo				
17	Demandas del jefe que no se pueden atender				
18	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado				
19	Escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo				
20	Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades				

21	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado				
22	Imposibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades o sobrecarga				
23	Demasiada competitividad				
24	Multiempleo				
25	Escaso confort físico en el lugar de trabajo				
26	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores				
27	Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo				
28	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector				
29	No saber que situaciones deberá enfrentar cada día				
30	Asignación de tareas que no corresponden				
31	No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización				
32	Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos				

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD ROCCHACC, CHINCHEROS DE APURIMAC, AÑO 2018”**; por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable. El estudio pretende Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac en el año 2018.

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académicos.

DECLARACIÓN PERSONAL

He sido invitado a participar en el estudio titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD ROCCHACC, CHINCHEROS DE APURIMAC, AÑO 2018”**. Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

Firma del trabajador (a)

ANEXO. TABLA DE DATOS.

N°	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
00	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2
02	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4
03	3	4	2	1	2	3	2	4	2	5	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	3	5	4
04	4	5	4	2	4	4	3	2	3	5	5	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	1	2	2	2	3	2	4	3	5	1
05	4	2	5	2	2	1	2	4	4	5	5	4	2	2	5	2	2	4	2	4	5	5	4	4	2	2	5	2	2	4	5	4
06	1	4	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	4	4
07	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	3	4	4
08	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	2	4	2
09	2	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2
10	1	5	1	2	1	2	4	2	4	5	5	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	3	4	2	4	1
11	3	5	2	2	5	2	2	3	3	5	5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	5	5	2	3	2	2	3	2	3	2	5	2
12	4	5	2	1	2	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4
13	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3
14	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	5	3	2	3	1	1	1	1	1	4	2	3	3	3	2	3	1	1	4	2
15	1	3	1	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	5
16	1	2	2	2	3	1	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	4	1	3	2	1	4	1	2	5	5	4	5	4	1	4	1
17	1	2	1	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	1	5	5	5	4	2	2	3	2	2	1	5	5
18	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	5	4	3	2	2	3	2	1	1	2	2	5	3	2	2	2	2	3	2	1	5	3

