



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



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD  
PUNO 2021”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. ELIZABETH CANDELARIA CASTRO ESCOBEDO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



## DEDICATORIA

*Agradezco a Dios por brindarme salud, bondad y amor para lograr mis objetivos y por haberme dado una familia maravillosa quienes han creído en mi siempre dándome ejemplo de superación y de nunca rendirme pese a los obstáculos.*

*A mis padres ROSA LUZ y RODOLFO y mis abuelitos DOMINGA y RICARDO todos ellos por ser la figura más importante en mi vida por haberme apoyado incondicionalmente en todo momento, con su perseverancia y constancia, por sus consejos y los valores impartidos. Lo que me ha permitido ser una persona de bien, por su infinito amor, son mi mayor motivación.*

*A mi hermano por sus consejos y por su apoyo constante en el logro de mis objetivos y a las personas que confiaron en mis capacidades para que mi crecimiento profesional sea mejor cada día.*

**¡A todos ustedes les dedico este logro!**

**Elizabeth**



## AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradecer a las autoridades de la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO y a las docentes de la Facultad de Trabajo Social por haber inculcado su sabiduría quienes se esforzaron para llegar a una de mis metas.

Agradecer infinitamente a los miembros del jurado conformado por: Mg. Yolanda Pari Ccama, D.Sc Huguette Fortunata Dueñas Zúñiga, M.Sc Zaida Janet Mendoza Choque por su orientación y tiempo en el desarrollo de mi investigación. Y de manera especial a mi directora y asesora de tesis D.Sc Eladia Margot de la Riva Valle por haberme comprendido, brindado sus capacidades y conocimientos durante el desarrollo de mi tesis.

A la institución de la Red de Salud Puno, en especial a la Lic. Felicitas Gallegos Serruto Así mismo a la Lic. Lesly Caseres por abrirme las puertas y motivarme para que se desarrolle la presente investigación.

A mis amigas Judy, Margot, Zaida, Katy y Paola quienes pasamos gratos momentos durante toda la universidad a la vez hasta el día de hoy nunca dejaron de motivarme para seguir adelante.

**¡A todos ustedes muchas gracias por este logro!**

**Elizabeth**



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**INDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 10**

**ABSTRACT..... 11**

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 14**

**1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA ..... 18**

1.2.1. Pregunta General..... 18

1.2.2. Preguntas Específicas..... 18

**1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION ..... 18**

1.3.1. Hipótesis General..... 18

1.3.2. Hipótesis Especificas ..... 18

**1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO..... 19**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 20**

1.5.1. Objetivo General..... 20

1.5.2. Objetivos Específicos..... 20

## **CAPITULO II**

### **REVISION DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 21**

2.1.1. A nivel internacional ..... 21

2.1.2. A nivel nacional..... 24

2.1.3. A nivel local ..... 28

**2.2. MARCO TEORICO ..... 33**

2.2.1. Clima Organizacional..... 33

2.2.1.1 Conceptos de Clima Organizacional..... 33



2.2.1.2 Factores que influyen en el Clima Organizacional .....	37
2.2.1.3 Importancia del Clima Organizacional .....	39
2.2.1.4 Dimensiones del Clima Organizacional.....	40
2.2.2 Estrés laboral .....	42
2.2.2.1 Definiciones de Estrés.....	42
2.2.2.2 Definición de estrés laboral .....	43
2.2.2.3 Trabajo y Estrés Laboral.....	44
2.2.2.4 Dimensiones del Estrés Laboral.....	45
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>47</b>
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>50</b>
<b>3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO.....</b>	<b>50</b>
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS .....</b>	<b>51</b>
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>53</b>
<b>3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO .....</b>	<b>54</b>
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSION</b>	
<b>4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>59</b>
4.1.1. Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno .....	59
4.1.2. Estrés laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno .....	63
<b>4.2. DISCUSION Y COMPROBACION DE HIPOTESIS .....</b>	<b>66</b>
4.2.1. Objetivo General: Relación clima organizacional y estrés laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno.....	66
4.2.2. Objetivo Específico 1: Relación clima organizacional autoritario y agotamiento emocional en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno.....	69
4.2.3. Objetivo Específico 2: Relación clima organizacional participativo y realización personal en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno .....	72
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>78</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>83</b>
Matriz de Operacionalización de variables.....	83



Matriz de Consistencia.....	84
Instrumento .....	85

**Área** : Desarrollo Humano y Calidad de Vida

**Tema** : Gerencia Social y Redes Sociales.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 07 de setiembre del 2022



## INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Valoración e interpretación de la correlación de Pearson .....	57
Ilustración 2: Tabla de recolección de datos por objetivos específicos .....	58



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: El Clima Organizacional Autoritario en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021 .....	60
Tabla 2: Agotamiento Emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021. ....	61
Tabla 3: Clima Organizacional Participativo en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021 .....	63
Tabla 4: Realización Personal en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021. ....	65
Tabla 5: Clima organizacional y Estrés laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021 .....	66
Tabla 6: Relación del Clima Organizacional y el Estrés Laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.....	68
Tabla 7: Clima Organizacional Autoritario y Agotamiento Emocional en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.....	69
Tabla 8: Relación entre clima organizacional autoritario y agotamiento emocional en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021 .....	71
Tabla 9: Clima organizacional participativo y Realización personal en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.....	72
Tabla 10: Relación entre el clima organizacional participativo y Realización personal en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.....	74





## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CS: Centro de Salud

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

OMS: Organización Mundial de la Salud

DIRESA: Dirección Región de Salud

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática

IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud



## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021”, tuvo como objetivo: Determinar la relación del clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021. La hipótesis planteada fue: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021. La metodología de investigación utilizada fue el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño de investigación es no experimental de tipo transversal; el método planteado es hipotético – deductivo. Así mismo, se determinó la muestra siendo de tipo probabilístico de 127 trabajadores administrativos como: jefes, contadores, administradores, trabajadores sociales, asistentes administrativos y así como entre nombrados y contratados, el proceso de prueba de hipótesis se realizó utilizando la correlación de Pearson. Los resultados de la investigación permitieron concluir que hay una relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Puno, el cual toma un valor de  $-0.912$ , el cual evidencia que existe una correlación inversa y elevada, lo que significa que cuanto mejor sea el clima organizacional, se tendrá niveles bajos de estrés laboral. En el objetivo específico 1er se identificó que el clima organizacional autoritario genera conflictos entre los trabajadores y crece el descontento hacia los jefes y a la alta dirección, además el clima organizacional autoritario ocasiona un mayor agotamiento emocional en los trabajadores y el coeficiente de correlación es igual a  $0.824$ , tiene una relación directa y elevada. Para el objetivo específico 2do se identificó poca participación de trabajadores en decisiones de la Red de Salud Puno, ello no mejora su realización personal, por lo que constantemente se presentan retiros y abandonos de puestos, además el clima organizacional participativo mejora la realización personal en los trabajadores dado que el coeficiente de correlación es igual a  $0.896$ , presenta una relación directa y elevada. La emergencia sanitaria del COVID-19 también empeoró el clima organizacional y más aún los niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno.

**Palabras Claves:** Agotamiento emocional, clima organizacional, clima organizacional autoritario, clima organizacional participativo, estrés laboral, realización personal.



## ABSTRACT

The present investigation entitled: "Organizational climate and work stress of the administrative workers of the Puno Health Network 2021", had as its objective: To determine the relationship between the organizational climate and work stress in the administrative workers of the Puno Health Network 2021. The proposed hypothesis was: There is a significant relationship between organizational climate and work stress in the administrative workers of the Puno 2021 Health Network. The research methodology used was the quantitative approach, of a correlational descriptive type, whose research design is non-experimental. transverse type; the proposed method is hypothetical - deductive. Likewise, the sample was determined to be of a probabilistic type of 127 administrative workers such as: bosses, accountants, administrators, social workers, administrative assistants and as well as between appointed and contracted, the hypothesis testing process was carried out through the correlation of Pearson. The results of the investigation allowed us to conclude that there is a relationship between the organizational climate and work stress in the workers of the Puno Health Network, which takes a value of -0.912, which shows that there is an inverse and high correlation, which which means that the better the organizational climate, the lower levels of work stress will be. In the first specific objective, it was identified that the authoritarian organizational climate generates conflicts among workers and increases discontent towards immediate bosses and senior management, in addition, the authoritarian organizational climate causes greater emotional exhaustion in workers since the correlation coefficient is equal to 0.824, presents a direct and high relationship. For the second specific objective, little participation of workers in decisions of the Puno Health Network was identified, this does not improve their personal fulfillment, for which there are constant withdrawals and abandonment of positions, in addition, the participatory organizational climate improves personal fulfillment in the workers given that the correlation coefficient is equal to 0.896, it presents a direct and high relationship. The COVID-19 health emergency also worsened the organizational climate and even worse the stress levels among the administrative workers of the Puno Health Network.

**Keywords:** Emotional exhaustion, organizational climate, authoritarian organizational climate, participatory organizational climate, work stress, personal fulfillment.



# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: “Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021”, Está orientado al estudio del Clima organizacional y estrés laboral. Situación que afecta al personal que trabaja en la institución mencionada, ya que el clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los miembros de la institución. Y está relacionado con el grado de motivación de los empleados y específicamente en las características motivacionales del entorno de la organización. El presente estudio es importante ya que la siguiente información que se registra es útil, para conocer la situación problemática de cada trabajador, el cual nos permitirá identificar como intervenir frente a esta realidad, desde nuestra labor profesional, Además, es muy necesario que entre todos los trabajadores se tengan confianza, propicien buenas relaciones para que así haya cooperación y trabajo en equipo. A partir del hallazgo de los resultados, se puede plantear acciones concretas en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno en estudio, desarrollándose estrategias de intervención como: capacitaciones, talleres de trabajo, trabajo multidisciplinario, etc., éstos pueden servir como antecedente o realidad inicial, para que a corto, mediano o a largo plazo, se planteen y apliquen políticas sociales, que contribuyan al fortalecimiento del clima organizacional y el estrés laboral. El informe de Investigación está estructurado en siete capítulos:

**Primer capítulo:** Contiene la introducción, planteamiento del problema que describe cómo surge el problema a nivel de las variables clima organizacional y estrés laboral, la justificación del porqué de la investigación, la hipótesis de la investigación a nivel general de la relación entre las variables y las hipótesis específicas planteadas en cuanto a las



dimensiones de la variable 1 con la variable 2, así como el objetivo general y los objetivos específicos.

El segundo capítulo consiste en la revisión bibliográfica, en la que se evalúan los trabajos de investigación vinculados al tema de la investigación, así como los marcos conceptuales y teóricos que orientan, explican y dan un fuerte soporte a las variables del estudio.

Tercer capítulo: Se presentan los materiales y métodos utilizados a partir del objetivo del estudio, el tipo y diseño de la investigación, la población, la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos utilizados, la ubicación geográfica del lugar de estudio, el diseño estadístico para lograr los resultados, el procedimiento, las variables a analizar y los resultados de la correlación de Pearson.

Los resultados y la discusión del estudio se presentan en el cuarto capítulo, en el que se utilizan catorce cuadros estadísticos relativos al tema para confirmar la validez de la hipótesis.

Quinto capítulo: Contiene los resultados y las conclusiones basadas en las hipótesis generales y particulares obtenidas por la investigación.

El sexto capítulo contiene sugerencias dirigidas a la institución involucrada en la situación abordada.

Las referencias bibliográficas utilizadas en el estudio se ofrecen en el séptimo capítulo, seguido de los apéndices.



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Mundial de la Salud OMS (2017), define como “epidemia mundial al estrés, y el laboral es el primer problema de salud de los trabajadores, el cual es llamado Síndrome Burnout. Se presenta cuando la carga de trabajo es excesiva y hay presión para cumplir metas o largas jornadas laborales, además de la falta de descanso o desconexión”. (p.24). “La nueva cultura laboral de la competitividad lleva a las personas a exigirse más y a sobrepasar sus límites, el cual es factor importante para el desarrollo del Síndrome de Burnout, padecimiento que puede provocar crisis de ansiedad y depresión, además de malestares físicos”(p.46). “Luego de años de estudio, en marzo de 2019 la OMS reconoció al Síndrome de Burnout como una enfermedad asociada al agotamiento mental, emocional y físico causado por el trabajo, los mismos que están ligados al mal humor, llanto sin razón aparente e irritabilidad; también la despersonalización, que es el estado en el que la persona pierde el sentido de pertenencia a su entorno y la motivación”(p.57).

México está ocupando “el primer lugar mundial de incidencia del padecimiento, 75% de los trabajadores del país lo padecen; le siguen China y Estados Unidos en la clasificación, con 73 y 59%, respectivamente”(p.72).

En la actualidad, “la comunidad mundial está sufriendo una pandemia denominada COVID-19, así como problemas psicológicos, económicos, sociales y laborales, que han llevado a las empresas a actualizar sus procesos, patrones de trabajo y medidas de bioseguridad en el lugar de trabajo. Ante esta situación, algunas organizaciones han implementado modalidades de trabajo alternativas para proteger a sus empleados, mientras que otras han mantenido las modalidades de trabajo tradicionales al tiempo que han reforzado los controles de bioseguridad para reducir el contagio entre sus



empleados. Sin embargo, el miedo a infectarse o a infectar a sus familias provoca incertidumbre, ansiedad y estrés” (Caretas, 2021, p.3).

“La realidad actual sigue siendo preocupante puesto que los datos de los estudios internacionales y nacionales sugieren que un gran porcentaje de trabajadores se ven afectados por el estrés en el lugar de trabajo y mucho más con los cuidados que se deben tener para poder desarrollar con normalidad sus actividades en sus áreas de trabajo”(Caretas, 2021, p.8).

La encuesta realizada por Paton (2019) encontró que “el 58% de las empresas han visto aumentos significativos en los niveles de estrés de los empleados desde 2007”. Los resultados del estudio de la consultora Transearch fueron publicados en El Comercio (2018, p.15), donde “manifestaron que el 72,9% de los ejecutivos afirma que sus empresas se ven afectadas por condiciones laborales estresantes”.

En Lima y Callao, los datos recopilados por el (Instituto Nacional de Salud Mental, 2017) “muestran que el 46,9% de los adultos encuestados considera que el trabajo es un factor de estrés psicosocial significativo. Esta es una cifra alta considerando que solo el 63,7% de la muestra estaba trabajando”.

De acuerdo a la investigación realizada por el OMS (2017) en “19 regiones del país, mostraron que las responsabilidades de los trabajadores que incluyen actividades laborales en centros educativos, empresas e instituciones públicas, más de un 78% de la muestra estudiada manifestaron que la inestabilidad en el trabajo se encuentra entre las principales fuentes de estrés laboral” (p.43).

Disminuir las cifras se considera importante, ya que el estrés en el lugar de trabajo tiene un impacto negativo en las personas, las empresas y las economías de los países. Por ejemplo, la OMS (2017), afirma que “un trabajador estresado generalmente tiene más



probabilidades de enfermarse (tanto en términos de salud física como mental), esta menos motivado, siente menor seguridad en su trabajo y es menos productivo”(p.62).

En este contexto, un estudio de Marulanda (2018), encontró “que solo el 39% de las organizaciones en el Perú cuenta con políticas de manejo del estrés en el trabajo, la familia y la vida personal”(p.43). En cuanto al clima organizacional, una investigación del Ministerio de Salud (2019) mostró “que solo el 55% de los empleados considera que sus supervisores reconocen y elogian el trabajo sobresaliente y el esfuerzo adicional”(p.25); y “el 48% cree que los individuos evitan las manipulaciones, los chismes y los timbres para lograr sus objetivos”(p.45). “El 58% está de acuerdo en que sus supervisores alientan y tienen en cuenta sus ideas y recomendaciones, y el 47% coincide en que sus supervisores les incluyen en las decisiones que influyen en su trabajo”(p.23).

“Estos hallazgos están obligando a las empresas a mejorar su gestión del talento y la reducción del estrés en el trabajo, lo que tendría un efecto favorable en la productividad, la retención y el bienestar de los empleados”(OMS, 2017,p.87). En consecuencia, “un clima organizacional favorable tiene resultados positivos como el éxito, la pertenencia, la productividad, la satisfacción, la adaptabilidad, la creatividad y otras características que son ventajosas para la empresa y contribuyen a la consecución de sus objetivos” (OMS 2017, p.45).

Del mismo modo, si los trabajadores de una empresa permanecen preocupados, ello repercute en su rendimiento laboral y produce un clima organizacional indeseable, que se traduce en una mala calidad del servicio. El clima organizacional y el estrés laboral en el lugar de trabajo son un problema creciente que surge cada día como consecuencia de las enormes exigencias y dificultades que impone la realidad competitiva de las





empresas, impactando tanto en la productividad de la empresa como en la salud mental del trabajador.

“Un adecuado clima organizacional busca lograr incrementar la productividad del empleador sin perder de vista el grado de bienestar o estrés que puedan presentar; es decir busca mejorar la atmósfera de trabajo y su relación con los demás” (Quispe, 2016, p.54). A partir de ello los trabajadores de la RED DE SALUD PUNO, no son ajenos a esta problemática, debido a que están en constante interacción con la tecnología, las expectativas laborales y exigencias de la institución, el cual genera que muchas veces pierdan el control de las situaciones y provoque conflictos en su ambiente laboral.

En los últimos años los contratos han sido muy inestables, sobre todo en la Red de Salud Puno, existe alta rotación de personal, sumado a criterios más políticos que técnicos, sobre todo en personal contratado, los cuales generan conflictos entre trabajadores, el clima laboral empeora y pone en peligro el logro de objetivos institucionales previstos, lo que conduce a una mala calidad de los servicios prestados.

Se percibe a los trabajadores de la Red de Salud Puno debido a la carga de trabajo y a la presión laboral, los empleados experimentan situaciones de clima organizativo inadecuado y estrés, que se manifiesta en forma de relaciones débiles entre compañeros, comunicación deficiente, fatiga mental, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes de lo que deben hacer, bloqueos momentáneos, dolor muscular de espalda y cuello, fatiga visual, aburrimiento y sensación de impotencia. También se cree que los empleados experimentan estrés cuando no tienen suficiente control para tomar medidas rápidas en el crecimiento de su trabajo, en la asignación de su tiempo o cuando no se llevan a cabo las actividades previstas.

En la Red de Salud Puno se observa cierto grado de descontento entre trabajadores y los jefes de línea, así lo manifiesta el Sindicato de trabajadores, a ello se suma las



promesas incumplidas de reclamos laborales a los Directores, lo cual se refleja en una inadecuada prestación de servicios, demora de trámites, personal estresado, desmotivado y constantes permisos para atención médica de salud.

La emergencia sanitaria del COVID-19 también incrementó los niveles de estrés entre los trabajadores, el clima organizacional no mejoró, muy al contrario empeoró, por la resistencia de ir a trabajar a la modalidad presencial, la mayoría quería hacer el trabajo remoto.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta General**

- ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores administrativo de la Red de Salud Puno, 2021?

### **1.2.2. Preguntas Específicas**

- ¿En qué medida el clima organizacional autoritario se relaciona con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativo de la Red de Salud Puno, 2021?
- ¿En qué medida el clima organizacional participativo se relaciona con la realización personal en los trabajadores administrativo de la Red de Salud Puno,2021?

## **1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

### **1.3.1. Hipótesis General**

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

### **1.3.2. Hipótesis Especificas**



- Existe relación significativa del clima organizacional autoritario con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.
- Existe relación significativa del clima organizacional participativo con la realización personal en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

#### **1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

Resulta urgente mejorar el clima laboral de los trabajadores y su situación emocional, identificar los factores en cada uno es muy importante, La investigación busca contribuir al desarrollo teórico de la intervención con el estrés dentro de la administración pública, a la vez plantear y formular estrategias de intervención desde el Trabajo Social orientados al bienestar de los trabajadores.

Asimismo, la investigación busca mejorar el clima laboral en la Red de Salud de Puno, proporcionar a la alta dirección toda la información y conclusiones que necesitan para tomar decisiones adecuadas, evaluar el estado emocional de los trabajadores para un óptimo desempeño, extraer lecciones aprendidas para que puedan ser replicadas en otras instituciones públicas, y proporcionar una base para futuras investigaciones.

La importancia del estudio puede resumirse en cuatro niveles:

En el nivel teórico, no sólo aumentará el conocimiento de los fundamentos teóricos de la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, sino también cómo el estrés afecta el trabajo y la salud del personal de la Red de Salud de Puno, aportando así una nueva perspectiva a las cuestiones que rodean este tema.

A nivel práctico, contribuirá a la mejora y fortalecimiento del clima organizacional a través de una convivencia positiva entre los empleados y sus



supervisores en el lugar de trabajo. Además, esta investigación promoverá talleres para la prevención e intervención de los problemas relacionados con el estrés en beneficio de los empleados de la administración pública.

A nivel social, representará un aporte sumamente significativo, ya que las variables del estudio podrían generar cambios en la forma en que actualmente se desarrolla el trabajo en esta institución, lo que finalmente redundará en una mejora de la salud psicosocial del personal empleado por la red de salud de Puno.

A nivel de metodología, fue importante utilizar instrumentos con características psicométricas como la validez y la confiabilidad.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la relación del clima organizacional autoritario con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.
- Comprobar la relación del clima organizacional participativo con la realización personal en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.



## CAPITULO II

### REVISION DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel internacional

Jimenez (2018), en la investigación titulada: “El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga”, Tesis de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Tiene como objetivo: “identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en el área de emergencia del Hospital General Latacunga. Se utilizó un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, cualitativo para analizar las características de las variables estudiadas y cuantitativo debido a la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales CoPsoQ Iastas 21, que permite obtener datos estadísticos para un análisis en profundidad del tema investigado; la prueba estadística utilizada para comprobar la hipótesis es la correlación TAU-B Kendall, que determina la relación entre el estrés laboral y la respuesta de estrés organizacional”(p.9).

“Entre los resultados obtenidos fueron que las principales causas del estrés laboral son: carga mental de trabajo, jornada de trabajo excesiva, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo profesional. El estado de las relaciones Interpersonales en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, está muy deteriorado debido a que no existe buena comunicación y se presentan malos entendidos entre compañeros de trabajo, lo que genera un clima organizacional tenso produciéndose desmotivación y esto afecta al desempeño laboral. Los resultados obtenidos mediante la investigación realizada en la organización permiten determinar que existe estrés laboral y que este afecta a los colaboradores produciéndoles agotamiento, dolores musculares, inconformidad en el trabajo, lo



que genera insatisfacción laboral y disminución de la productividad. El clima organizacional en el área de emergencia se ve afectado debido a que, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman sólo en los jefes superiores, las sugerencias expuestas por los colaboradores no son tomados en cuenta y es por eso que el personal trabaja desmotivado sabiendo su realidad actual, además los objetivos no se cumplen de manera eficiente”. (p. 12).

Diaz & Riaño (2020), en la investigación titulada: “Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud”, tesis de Pre Grado de la Universidad Nacional de Colombia, tiene como objetivo: “Estudiar la relación entre Estrés Laboral y Cultura Organizacional en los empleados administrativos del sector salud de la ciudad de Montería – Colombia. Se realizó una investigación cuantitativa no experimental transversal relacional/causal en la cual se aplicaron los instrumentos OCAI (Cultura organizacional) y el cuestionario de estrés laboral de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social”(p.7).

“Las diferentes culturas influyen en las características del estrés laboral en las instituciones sanitarias, tanto públicas como comerciales, como demuestran los resultados. Este estudio permitió establecer que las culturas de grupo están asociadas a una mayor satisfacción de los trabajadores. La cultura de clan infunde liderazgo, autonomía y estabilidad en los trabajadores, permitiéndoles crecer dentro de su área de trabajo y facultándolos para ser un actor que resuelve problemas y establece estrategias de trabajo grupal. Asimismo, esta investigación indica que la cultura de la adhocracia tiene un buen efecto en los entornos de trabajo, ya que ayuda a establecer lugares para la creatividad laboral y el emprendimiento empresarial, que son fuentes de desarrollo para cualquier empresa. También es posible inferir que la cultura de tipo mercantil impacta en el



personal de los sectores administrativos del sector salud, ya que demuestra seguridad, reconocimiento y una consecuente mejora del potencial humano de la organización. Por último, la cultura jerárquica que prevalece en un gran número de empresas está estrechamente ligada a ciertos comportamientos de los trabajadores, como el respeto, la estructura de los procesos y el orden, que van de la mano con la estabilidad de la organización. En general, el estrés y la cultura organizativa están fuertemente asociados, y un cambio en cualquiera de las dos variables influirá en el comportamiento de los empleados”. (p.16).

Araya & Medina (2019), en la investigación titulada: “Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile”, tesis de pre grado de la Universidad del Bio Bio. Tiene como objetivo: “Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile”. “Materiales y métodos: Estudio analítico de corte transversal en 110 funcionarios pertenecientes a dos Centros de Salud Familiar de una comuna en Chile. Se aplicó las escalas para medir satisfacción laboral y clima organizacional de Chiang. Para explorar correlaciones se utilizó prueba Rho de Spearman”(p.12).

Ambos centros de salud tenían un nivel medio de satisfacción laboral (3,32 0,93) y de ambiente organizativo (3,45 0,83) sobre una puntuación máxima de 5. La categoría con la media global más baja de satisfacción con el trabajo fue la satisfacción con el entorno físico (2,80 0,93), seguida del reconocimiento al ambiente organizativo (3,12 0,77). Las medias globales más altas fueron las de satisfacción con el trabajo (3,56 0,87), seguidas de las de confianza (3,66 0,88). La relación entre las puntuaciones totales de ambas medidas fue estadísticamente significativa, con un 0,636 (p0,001). La impresión de un entorno corporativo



positivo se asocia con una mayor satisfacción laboral entre las autoridades sanitarias evaluadas. (p.4)

### **2.1.2. A nivel nacional**

Guillen & Gutierrez (2020), en la investigación titulada “Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud de Lima, ciudad de Huacho, 2020”, Tesis de pregrado de la Universidad César Vallejo de Perú. Tiene como objetivo: ”Determinar la relación entre clima organizacional con estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima, ciudad de Huacho, 2020”(p.4). Es una investigación aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. Y como conclusión:

Los resultados obtenidos en un panorama general de la relación entre Clima organizacional y estrés laboral presentaron una relación significativa, inversa y baja en el personal de salud de la Dirección Regional de Lima, ciudad Huacho. Por lo tanto, ambas variables tienen una relación importante si una variable asciende, la otra variable desciende. (p. 37).

Liñan (2019), en la investigación titulada “Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán – 2019”, tesis de maestría de la Universidad César Vallejo. Tiene como objetivo: “Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal profesional de enfermería en el Hospital Hermilio Valdizán, durante el año 2019”. “El método fue descriptivo, cuantitativa, prospectiva, correlacional y transversal, sin diseño experimental. La población fue de 90 profesionales de enfermería, con una muestra de 55 enfermeras a las que, mediante muestreo censal, se administraron los cuestionarios de clima organizacional y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI); estos cuestionarios fueron validados por el juicio de expertos y las pruebas de fiabilidad de Cronbach





pertinentes, demostrando niveles aceptables de fiabilidad. 25 y para la presentación de los resultados, tablas y figuras, se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales, así como el software estadístico SPSS para la comprobación de hipótesis, para el procesamiento de los datos”(p.14).

Los resultados indican que existe una relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los profesionales de enfermería del hospital Hermilio Valdizán 2019, y que se ve reflejado en la prueba de correlación de Rho de Spearman,  $r = -0.720$ , lo que indica que cuanto mejor sea el clima organizacional, menores serán los niveles de estrés laboral. (p.xi).

Valdivia & Vasquez (2020), en la investigación titulada “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020”. Tesis de pre grado de la Universidad César Vallejo. Tiene por objetivo: “Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020”. “Se trató de una investigación descriptiva-correlacional ya que se buscó determinar la conexión entre variables; el diseño fue no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 102 empleados arequipeños de la Microrred Tiabaya. Para la construcción de este estudio se utilizó la Escala de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Clima Organizacional (EDCO), ambos con escalas de Likert”(p.14).

“Según los resultados del coeficiente Rho de Spearman, la correlación entre las dos variables fue significativa, algo inversa ( $Rho = -0,527$ ), y su valor p fue inferior a 0,05, lo que indica que existe una conexión inversa. Este hallazgo implica que existe una correlación entre ambas variables, es decir, que el estrés laboral afecta o interfiere negativamente en el clima organizacional alcanzado por los empleados de la Micro Red Tiabaya, Arequipa 2020”. (p.vi, 34).



Huaranca (2018), en la investigación titulada: “Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco – Ayacucho, 2018”. Tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, “Tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018. Considerando que es una investigación de tipo no experimental se utilizó el diseño no experimental. La población estuvo conformada por 65 trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018 y la muestra quedó constituida por la totalidad de la población cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo censal. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario sobre clima organizacional y un cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis”(p.11).

Los resultados evidencian que existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018; reflejado en el coeficiente de correlación  $r_s = -0,758$ ; indicando que a un buen clima organizacional le corresponde un bajo estrés laboral. (p.11,50)

Castro (2019), en la investigación titulada: “Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en el personal administrativo de EsSalud – Red Asistencial Huancavelica, 2017”. “Tesis de maestría de la Universidad Nacional de Huancavelica. El objetivo central del este trabajo de investigación fue determinar el grado de relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional, en el personal administrativo de la entidad en estudio, Con el fin de realizar propuestas de desarrollo institucional a su dirección. Se



trata de un estudio cualitativo, no experimental, transversal, en una muestra censal de 50 trabajadores administrativos de la organización, a los que se les administraron dos cuestionarios estructurados de escala Likert validados y homologados: El MBI de Maslach y Jackson para el estrés laboral y el cuestionario de Araujo (2009) para el clima organizacional. Al tratarse de dos variables de categoría y de uso habitual, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para comprobar la hipótesis, y los resultados se han agrupado para facilitar su lectura”(p.12).

En general, los resultados estadísticos refieren que, el 94% de los colaboradores presentan estrés laboral medio y el 68% consideran que el clima organizacional es regular. La contrastación de la hipótesis determinada, refiere que existe una relación inversa media de 37.3% entre el estrés laboral y el clima organizacional, a nivel específico, existe relación inversa media de 44.3% entre el agotamiento emocional y clima organizacional; existe relación positiva media de 44.2% entre realización personal y clima organizacional; vale decir en general, mientras el estrés laboral tienda a resultar valores positivos, menor será el nivel del clima organizacional en los colaboradores administrativos de la entidad y viceversa. (p.iii, 146).

Cerrón & Poma (2017), en la investigación titulada: “Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja – 2017”. Tesis de pre grado de la Universidad Peruana Los Andes, tiene como “objetivo: “Determinar si existe relación entre estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja”. Se trata de una propuesta no experimental con un diseño descriptivo correlacional y transversal, y la muestra estuvo compuesta por 150 empleados de las microrredes de la Red de Salud de Jauja que fueron seleccionados por muestreo no probabilístico de conveniencia. El



enfoque utilizado fue una encuesta, y el cuestionario utilizado para evaluar el grado de estrés fue la escala de Burnout de Maslach de 22 ítems, mientras que el cuestionario utilizado para evaluar el clima organizacional fue el EDCO-MINSA-2011 de 28 ítems. Para el procesamiento de los datos se utilizó el SPSS versión 21 (Statistical Package for the Social Sciences) y Excel 2010” (p.14).

Los resultados encontrados indican: el nivel estrés laboral se encuentra mayormente en un Nivel Bajo (54%). Así mismo referente al clima organizacional se percibió un Nivel Por Mejorar alto un 67.3%. Lográndose una muy baja correlación inversa, aceptándose la Hipótesis Nula. (p.xii,83).

### **2.1.3. A nivel local**

Salas (2022), en la investigación titulada: “Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Jose Antonio Encinas, 2019” tesis de pre grado de la Universidad Nacional del Altiplano. Tiene como “objetivo principal: Determinar la relación del clima organizacional y estrés laboral. Para ello la hipótesis planteada fue: “Existe relación significativa directa entre el clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno, 2019. Según la metodología cuantitativa, el estudio fue mayoritariamente descriptivo-correlacional, y la técnica utilizada fue la hipotético-deductiva. El diseño de la investigación es transversal y no experimental, y el método utilizado fue una encuesta con un cuestionario tipo Likert. La muestra de la investigación fue de 52 empleados y se utilizó la correlación de Pearson para evaluar la hipótesis. Los resultados se procesaron con los programas informáticos SPSS y Microsoft Excel, y se utilizó la estadística descriptiva para analizar los datos obtenidos” (p.16).

Los principales resultados fueron: se demuestra que existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral. Con una correlación de Pearson igual a 0,652\*\*,



correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,01. El comportamiento organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno, 2019. (p.11,64).

Machicado (2017), en la investigación titulada: “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016” tesis de pre grado de la Universidad Nacional del Altiplano. Tiene como “objetivo: Determinar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia (EMG) y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno” En el diseño metodológico se utilizó un estudio descriptivo con un diseño correlacional-comparativo. Se administraron dos cuestionarios (factores de riesgo psicosocial intralaboral y evaluación del estrés) a una población y muestra de 17 profesionales de enfermería de los servicios de EMG y UCI” (p.10).

Según los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, los datos descriptivos proporcionan los siguientes resultados:

“En el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 42% de los profesionales de enfermería del servicio de EMG y el 80% de los profesionales de enfermería de la UCI presentan un riesgo alto y muy alto; en el dominio de control sobre el trabajo, el 67% de los profesionales de enfermería del servicio de EMG y el 40% de los profesionales de enfermería de la UCI presentan un riesgo muy alto; en el dominio de demandas laborales, el 83 3% de los profesionales de enfermería del servicio de EMG y el 80% de los profesionales de enfermería de la UCI presentan un riesgo muy alto; y en el dominio de las recompensas, el 50%



de los profesionales de enfermería del servicio de EMG y el 40% de los profesionales de enfermería de la UCI presentan un grado de estrés muy 50% de los profesionales de enfermería del servicio de EMG y el 40% de los profesionales de enfermería de la UCI experimentaron un grado de estrés significativo. Según la prueba estadística de "Regresión Categórica", los coeficientes de correlación entre los dominios de factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los profesionales de enfermería indican que existe una relación significativa en los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas de trabajo y recompensas del servicio de EMG; y en la UCI sólo en los dominios control sobre el trabajo, demandas de trabajo y recompensas, concluyendo que existen diferencias según la agudeza laboral” (p.9,85).

Mamani & Apaza (2017), en la investigación titulada: “Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata Puno 2017”, tesis de pre grado de la Universidad Privada Telesup, tiene como “objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en las tres dimensiones; cansancio emocional, realización personal y despersonalización de enfermería que labora en la Micro Red de Salud Pomata. “A través de los hallazgos, será factible tomar medidas preventivas para reducir el nivel de estrés del personal de enfermería de la institución. Para la investigación se utilizó un diseño no experimental, aplicado, cuantitativo, transversal y descriptivo básico. Participaron en el estudio treinta y seis enfermeras. Se empleó como instrumento el inventario de Maslach”(p.12).

“Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: Del 100% (36) enfermeras. En la dimensión agotamiento emocional, 75% (27) tienen estrés moderado, 16.7% (6) tienen estrés leve y 8.3% (3) tienen estrés grave. En la dimensión despersonalización, 52.8% (19) tiene estrés grave, 47.2% (17) tiene



estrés moderado. En la dimensión realización personal 69.4% (25) es grave, 27.8% (10) moderado y 2.8% (1) leve. Conclusiones. El nivel de estrés laboral en personal de enfermeras en el Servicio de emergencia y estrategias de la Micro Red de Salud Pomata, en su totalidad muestra un nivel de estrés grave y moderado por que se sienten cansados al final de trabajo, porque creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y que creen que trabajan demasiado. Gracias a la información obtenido la Institución opto por planificar distintas actividades que permitan favorecer la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería y garatince brindar una atención de calidad a y calidez a los usuarios”. (p.6,81).

Ticona (2018), en la investigación titulada: “Factores determinantes que inciden en el estrés laboral en colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud – 2017”, tesis de pre grado de la Universidad Nacional del Altiplano. Tiene como “objetivo: Determinar los factores causales que predominan en el estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud. El diseño de la investigación fue no experimental, su método fue hipotético deductivo y siguió el tipo de investigación causal explicativa. Las técnicas utilizadas fueron la escala de Likert, la encuesta y la revisión bibliográfica, sirviendo de instrumentos el cuestionario de estrés percibido PSS-14 y el cuestionario de factores causales del estrés laboral. La población estuvo formada por 63 colaboradores del Hospital de diversos departamentos y servicios, y la prueba estadística se realizó con el software SPSS v23. La hipótesis fue que las variables ambientales, laborales y familiares son causas causales de estrés en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud”(p.12).

El primer hallazgo fue que el factor ambiental es la principal causa de estrés laboral en los empleados del Hospital Base III Puno EsSalud, ya que el 66,7% de



los profesionales consideró que el ambiente físico del hospital es desagradable. La temperatura y la iluminación fueron identificadas como los problemas que más afectan a los empleados. El factor laboral incide en el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud, ya que el 54,0% manifestó no recibir incentivos de reconocimiento laboral. El factor familiar incide en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud, ya que el 50,8% de los colaboradores tiene conflictos familiares con sus hijos de 13 años o más, los cuales requieren de mayor atención y comprensión familiar, provocando que el colaborador piense en sus conflictos familiares mientras está en el trabajo. (p.9,78).





## **2.2. MARCO TEORICO**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

#### **2.2.1.1 Conceptos de Clima Organizacional**

Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow:

Esta teoría postula que la motivación de las personas depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, debido que en tanto la primera necesidad o básica no se ha satisfecho, ésta tiene el poder exclusivo de motivar la conducta; sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación. De esta forma, un nivel más alto de necesidad se convertirá en un factor de motivación sólo cuando las necesidades que ocupan el nivel inmediato anterior hayan sido cubiertas. Maslow postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades a través de su trabajo. La jerarquía de necesidades incluye cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que deberán satisfacerse en el siguiente orden:

A. Necesidades básicas:

-Fisiológicas. Surgen de la naturaleza física del ser humano y son imprescindibles para sobrevivir, como la necesidad de alimento, techo, vestido; éstas se satisfacen mediante los sueldos y prestaciones.

-Seguridad. Se refieren a la necesidad de no sentirse amenazado por las circunstancias del medio; incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable, pensiones, salud, seguros de vida, higiene y seguridad entre otras.

-Afecto, amor, pertenencia. Se evidencian por la necesidad de mantener relaciones afectivas con otras personas. Se satisfacen mediante el establecimiento de



condiciones que faciliten la interacción y cooperación entre los grupos, por ejemplo: desarrollo de equipos, actividades culturales, deportivas y recreativas.

-Estima o Reconocimiento. Implica de ser respetado por los demás y por uno mismo; es la necesidad de reconocimiento al esfuerzo y al trabajo. Se obtiene mediante el diseño de sistemas de recompensa y premios que proporcionen reconocimiento orgullo y dignidad a las personas que desempeñan un trabajo.

#### B. Necesidades de Crecimiento

-Autorrealización. Aparece una vez que se han satisfecho todas las necesidades básicas. Se refieren al deseo de todo ser humano de realizarse a través del desarrollo de sus potencialidades. Esta necesidad es permanente y no se satisface nunca por completo, ya que cuanto mayor es la satisfacción que obtienen las personas más aumenta la necesidad de seguir autorrealizándose; se obtiene cuando se encuentra un sentido de vida en el trabajo.

Flórez (2018) Menciona que:

“Cada organización comparte características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una tiene singularidades específicas que las diferencia de otras. Cuando hablamos de clima organizacional nos referimos al ambiente interno en el que se encuentran las personas y los componentes psicológicos que influyen para que el clima sea bueno o malo. La forma de comportamiento de las personas en el trabajo no depende únicamente de sus características individuales sino también de la forma en la que perciben los componentes de su organización. Flórez” (p.42).

“Independientemente de la variedad de conceptos que se han propuesto sobre clima organizacional, se considera que existe un acuerdo en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el



desarrollo del talento humano de una organización. Según Chiavenato” (p.37), “el clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación.” (p.84 - 85). “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

1. Se percibe o experimenta por los miembros de la organización.
2. Influye en su comportamiento.

Se puede decir entonces que el clima organizacional es una variable que involucra el comportamiento individual con el sistema organizacional, y de esta relación dependen las metas que quiere alcanzar la organización” (p.45).

Para tener un panorama más amplio sobre clima organizacional, James y Jones citados por (Brunet, 2007), señalan “tres aspectos importantes sobre clima laboral: la medida múltiple de atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales”(p.54).

“La medida múltiple de los atributos organizacionales considera al clima como un conjunto de características que:

- a) Describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica)
- b) Son relativamente estables en el tiempo
- c) Influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.”(Brunet, 2007, p.65)

“La medida perceptiva de los atributos individuales, relaciona la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y considera, incluso, su grado de satisfacción. Los principales defensores de esta tesis definen el clima como: Elementos meramente individual relacionado principalmente con los valores y necesidades de los individuos más que con las características de la organización”



“En la medida perceptiva de los atributos organizacionales el clima está definido como una serie de características que:

a) Son percibidas a propósito de una organización y/o de sus unidades (departamentos).

b) Pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus unidades actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y con la sociedad.

Las características descritas se manifiestan distintas de una organización a otras, incluso de un departamento a otro, ya que no son percibidas de la misma manera por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa” (Brunet, 2007, p.65).

“El clima en las organizaciones se debe entender como un concepto constituido por múltiples dimensiones, de tal manera que podemos hablar del clima en una organización en función del contexto, de la estructura, de los procesos que se desarrollan en la organización, de las personas que lo componen, etc.” Rodríguez,2006, p.87).

“El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los



individuos que la componen, forman un sistema altamente dinámico”(p.89).

### **2.2.1.2 Factores que influyen en el Clima Organizacional**

“En las últimas años el clima laboral ha sido un tema frecuente de estudio, tomando en cuenta que los aspectos de la organización son los que llevan al estímulo de diferentes tipos de motivaciones en los colaboradores” (Garccía, 2019, p.143).

Chiavenato (2015) “afirma que la motivación es un proceso que depende del curso, la intensidad y la persistencia de los esfuerzos de una persona para alcanzar determinado objetivo”. (p.237)

“Un buen clima o un mal clima organizacional está ligado a las percepciones que tengan los individuos de la organización, así se puede mencionar que un efecto positivo es el poder, el logro, la afiliación, adaptación, satisfacción, escasa rotación, mientras que entre los efectos negativos mencionamos el ausentismo, elevada rotación de personal, baja productividad, insatisfacción etc”(p.121).

Según García (2019), “los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que en la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre la percepción que los miembros tengan de estos factores” (p.34).

Para los profesores Litwin & Stringer (1968), “existen nueve factores que, a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional.

**1. Estructura:** Se refiere a cómo se dividen y organizan las operaciones de la organización, teniendo en cuenta las conexiones entre los distintos niveles jerárquicos, independientemente de la función que se desempeñe en ese nivel. Se relaciona directamente con el diagrama de la estructura de la organización.

**2. Responsabilidad:** Este componente se refiere a la perspectiva que tienen los miembros



de la organización sobre la autoridad de decisión que tienen sobre las actividades que realizan.

**3. Recompensa:** Este elemento se refiere a la impresión que tienen los miembros de la recompensa adecuada por la tarea realizada, ya que esta dimensión puede establecer un ambiente aceptable en la empresa siempre que se estimule al colaborador en lugar de amenazarlo y penalizarlo.

**4. Desafío:** El desafío se refiere a los riesgos que los miembros de la organización están dispuestos a asumir para alcanzar los objetivos previstos. Los retos impulsarán a la empresa a mantener un entorno competitivo.

**5. Relaciones:** Corresponde a las opiniones de los miembros de la organización sobre la existencia de un ambiente de trabajo agradable en el que existe un respeto mutuo entre superiores y subordinados.

**6. Cooperación:** Este elemento se relaciona con las actitudes de los miembros de la organización sobre la ayuda y colaboración en relación con el logro de los objetivos tanto individuales como de la organización”.

Estos se verán con un sentimiento de igualdad y justicia.

Para evitar desacuerdos que puedan influir negativamente en el ambiente de trabajo, es esencial que los distintos niveles jerárquicos se comuniquen con fluidez.

“La identidad es el sentimiento de pertenencia del individuo a la empresa, y formar parte útil de un equipo de trabajo permite alcanzar tanto los objetivos individuales como los de la organización”(ib,p.29).

En definitiva, podemos concluir que cada uno de los elementos mencionados tiene un impacto directo en las percepciones de las personas, y que la combinación de estos aspectos acaba conformando el ambiente de trabajo.

“Las actitudes positivas y negativas de los empleados están correlacionadas con



la forma en que perciben los numerosos factores del clima organizativo. Basándose en las experiencias únicas de cada empleado en el lugar de trabajo, estas percepciones determinan los mitos, creencias, acciones y valores”(p.32).

### **2.2.1.3 Importancia del Clima Organizacional**

Según (Méndez, 20129) “La importancia del clima organizacional radica en que es el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la organización, y afecta directamente al rendimiento de los empleados, a la motivación, a la identidad del empleado con la empresa y a la satisfacción laboral, entre otras cosas. Hay que tener en cuenta que un ambiente agradable motiva a los empleados a trabajar de forma óptima en la ejecución de sus actividades, mientras que un ambiente de trabajo desgastado hará que el empleado trabaje de forma menos eficiente”(p.98).

“En los últimos años, los expertos consideran que la ausencia de canales de comunicación que permitan a los trabajadores implicarse en los objetivos de la empresa ha sido uno de los retos más importantes para las empresas”(p.76). La disputa se debe a la arrogancia de la máxima autoridad y a la ausencia de aprecio y recompensas por su trabajo. La desigualdad entre los trabajadores que realizan tareas comparables pero obtienen diferentes compensaciones y beneficios es un segundo elemento que contribuye al conflicto en el lugar de trabajo.

Para Méndez (2019), “la importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros”.

“Los mandos superiores de la empresa deben estar abiertas al dialogo para encontrar la solución de los diferentes conflictos internos, mediante una reorganización de grupos de trabajo, hablar con los jefes departamentales, establecer canales adecuados



de comunicación que permitan involucrar a los trabajadores en las metas de la empresa”(p.54).

Brunet (2007), afirma que “el clima refleja de una manera global los valores, las actitudes y las creencias de los miembros que, debido a su naturaleza, se transforman a la vez en elementos del clima. Si el gerente es capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización, puede ejercer un control sobre la determinación del mismo de manera tal que pueda ser administrado con mayor eficacia”(p.65).

“En la actualidad el nivel competitivo entre empresas es más alto y tener un buen clima laboral es importante para la supervivencia de la organización por lo que contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional permitirá conocer la repercusión del comportamiento del personal en la mejora del desempeño laboral”(p.86).

#### **2.2.1.4 Dimensiones del Clima Organizacional.**

Likert (1967) “Diferentes estímulos percibidos en el ambiente de trabajo actúan sobre el individuo. Es así que la organización constituye un conjunto de dimensiones susceptibles a ser medidas y que influyen en el comportamiento de las personas. Por eso es de vital importancia el estudio de las diferentes dimensiones ya que estas influyen en los sentimientos y percepciones de cada integrante de la organización”(p.41).

Por su parte Likert (1967) considera que “existe el clima de tipo autoritario y el clima de tipo participativo, y estos a su vez se dividen en 2 subniveles” (p.52):

##### **A. Clima de tipo autoritario**

###### **Sistema I autoritarismo explotador**

“En este tipo de entorno, la alta dirección no confía en su gente y ejerce un control estricto sobre los acontecimientos de la organización. Los altos ejecutivos toman decisiones sin tener en cuenta las opiniones de los subordinados, lo que da lugar a una relación vertical entre los miembros de la empresa. El ambiente de trabajo está





contaminado por la amenaza de castigo si no se siguen las directrices de la dirección. Es el sistema más difícil y cerrado, generando un ambiente de trabajo inestable y desconfiado a nivel organizativo” (Likert, 1967, p.87).

### **Sistema II Autoritarismo paternalista**

“En este entorno, las decisiones siguen siendo tomadas por las altas esferas de la organización, pero es menos riguroso y más condescendiente que el anterior. Se emplean castigos y premios para persuadir a la gente de que cumpla las normas. Aunque los mecanismos de control suelen estar centralizados en la cúpula, los niveles inferiores tienen el mismo poder, lo que crea la percepción de un entorno de trabajo sólido y organizado” (Likert, 1967, p.89).

### **B. Clima de tipo participativo**

#### **Sistema III Consultivo**

“Este tipo de clima se caracteriza por la descentralización con respecto a toma de decisiones, la dirección confía en sus colaboradores, este sistema se inclina más hacia el lado participativo. La comunicación es descendente, encontrando bajos niveles de arbitrariedad en la organización. Los castigos y recompensas son utilizados para incentivar a sus colaboradores. Este sistema brinda un ambiente de confianza y responsabilidad teniendo en cuenta las metas organizacionales por cumplir” (Likert, 1967, p.94).

#### **Sistema IV –Participación en grupo**

“Es un sistema participativo, democrático y abierto. Los directivos confían plenamente en sus colaboradores, la toma de decisiones es consensuada por la mayoría de los miembros de la organización permitiendo una comunicación tanto vertical como horizontal. Las relaciones entre la dirección y los subordinados se fortalecen conformando un solo equipo de trabajo comprometido a alcanzar los objetivos de la



organización” (Likert, 1967, p.87).

## **2.2.2 Estrés laboral**

### **2.2.2.1 Definiciones de Estrés**

Según (OMS, 2017) “El estrés es una característica común de la vida moderna, el ritmo de vida, la presión, la tensión, han hecho que sea uno de los generadores de problemas de salud más graves a nivel mundial. Las personas al estar expuestas a situaciones estresantes, o amenazas físicas, sociales o psicológicas, busquen de cierta manera enfrentarlas o evitarlas, y en última instancia trataran de acomodarse a ellas”(p.45).

Una de las primeras personas en adoptar el término estrés fue Walter Cannon refiriéndose a niveles críticos de estrés a aquellos que podrían provocar debilitamiento de los mecanismos homeostáticos, basándose en estudios de las investigaciones de Selye (2010), el cual define al estrés como “respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”.

Según Rodriguez (2006), estrés se define como “la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce a la satisfacción de una necesidad vital cualquiera. Un ejemplo de esto puede ser una persona que tiene hambre, pero surge un imprevisto de última hora y tendrá que satisfacer su necesidad más tarde esto genera frustración y el imprevisto se convierte en elemento de presión que aumenta la tensión del individuo”.

Para los autores Ivancevich & Matteson (1992), el estrés es “un estímulo y respuesta mediada por características individuales y psicológicas del individuo, que a la vez es consecuencia de alguna acción o evento externo.” (p.23). Esta definición muestra un panorama más amplio sobre estrés ya que nos permite tomar en cuenta características particulares e individuales tales como la edad, el sexo, herencia, salud y educación.



“El estrés viene a ser una respuesta adaptativa a las exigencias de la mente y el cuerpo, cuando el ser humano considera que estas exigencias están fuera de sus límites o recursos, provocando tensión y presión que afectan gravemente la salud del individuo” (OMS, 2017, p.65).

Sanchez (2016), define al estrés como “un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias que resultan amenazantes para él y sobre las que tiene poco o ningún control”.

“Sin embargo, se debe acotar que también el estrés puede mejorar nuestro rendimiento, esto si no si no supera nuestra capacidad adaptativa, entre las variables de estrés que podemos distinguir tenemos:

**El estrés:** También llamado estrés bueno, nos permite adaptarnos a los cambios y actuar de manera rápida ante problemas y peligros que debemos enfrentar, es necesario ya que ejerce una función protectora en el organismo.

**El distrés:** también llamado estrés negativo, aparece como respuesta ante una amenaza puede ser generado por demasiada carga, incluso el exceso de estrés puede provocar distrés. Puede provocar afectaciones físicas y psicológicas, entre los principales estresores están: la familia, el trabajo, las frustraciones, estudios, etc” (OMS, 2017, p.93).

#### **2.2.2.2 Definición de estrés laboral**

“El estrés laboral tiene su origen en el crecimiento de las civilizaciones industrializadas, en las que el trabajo bajo presión puede generar cansancio tanto físico como mental, lo que da lugar a una serie de afecciones que repercuten no sólo en su salud, sino también en el entorno operativo. El estrés laboral también se asocia a la disminución de la productividad de la organización y al deterioro de la calidad de vida de quienes lo



experimentan” (OMS, 2017, p.87).

La OIT (2016) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. La aparición del estrés en el medio laboral se da cuando el individuo superado por las exigencias del trabajo, dándose como principales síntomas la depresión, bajo autoestima, irritabilidad, agotamiento entre otras”.

“Entre las definiciones más empleadas para referirnos al término estrés laboral están las siguientes:

Demandas en el trabajo que exceden las habilidades de afrontamiento del trabajador.

Activación mente- cuerpo, resultado de las demandas físicas y/o psicológicas asociadas con el trabajo.

Proceso que involucra aspectos laborales que causan o precipitan en los individuos el pensar que no son capaces de afrontar la situación que los amenaza, experimentando con ello sentimientos de ansiedad, tensión, frustración y enojo como consecuencia de reconocer que tal situación está fuera de su control” (Rodríguez, 2004, p.64).

En resumen, “el estrés laboral es concebido como un proceso que fomenta en el trabajador ideas de no estar al nivel de las expectativas laborales, por lo que se siente tenso, miedoso, fracasado, ansioso, lo que genera conflictos emocionales, bajo rendimiento, enfermedades e incluso accidentes”(p.29).

### **2.2.2.3 Trabajo y Estrés Laboral**

Según Levi (2018) “El trabajo ha sido siempre el medio por el que el hombre somete y transforma la naturaleza con el fin de satisfacer sus necesidades. Como resultado de la transformación de la sociedad, estas necesidades se han vuelto cada vez más complejas, lo que ha provocado cambios significativos en el comportamiento humano.



En consecuencia, las organizaciones no proporcionan actualmente entornos propicios para el desempeño del trabajo, lo que va en detrimento de la salud y el bienestar de los trabajadores”(p.34).

#### **2.2.2.4 Dimensiones del Estrés Laboral.**

Hoy en día el estrés laboral Levi (2018) “es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores, las exigencias y presiones del entorno laboral repercute en la satisfacción y motivación de la persona, motor principal de una organización. Los síntomas del estrés se manifiestan de distintas maneras entre las que se destacan:” (p.64):

##### **Agotamiento Emocional**

“El cansancio emocional es el resultado de un esfuerzo psicológico excesivo. En este caso, no se trata sólo de excesos laborales, sino también de la carga de conflictos, responsabilidades o aportaciones emocionales o cognitivas negativas. Por lo tanto, no se trata de un suceso espontáneo, sino de un proceso de incubación gradual que termina con el colapso del individuo. Este colapso se traduce en un estado de parálisis y depresión severa, aunque también puede manifestarse en síntomas corporales. Aunque el agotamiento emocional se percibe como un cansancio mental, suele ir acompañado de un agotamiento físico extremo del que el individuo cree que nunca se recuperará. Cuando esto ocurre, se tiene una sensación de peso e incapacidad para continuar. Se entra entonces en un estado de letargo difícil de superar, ya que suele ir acompañado de emociones de impotencia” Levi, 2018, p.67).

##### **Realización Personal**

“La satisfacción propia o la autorrealización es la consecución de los objetivos, aspiraciones y motivos personales a través del desarrollo personal. Este concepto se relaciona con el esfuerzo por realizar todo el potencial de uno, alcanzar logros y crear una vida de la que uno pueda sentirse orgulloso. Por decirlo de otro modo, para lograrlo se



requiere la autorrealización, o la realización de las propias aspiraciones y objetivos” Levi, 2018, p.69).

“El hecho es que la autorrealización y la felicidad no son lo mismo. La autorrealización es mucho más a largo plazo y se centra en el panorama general, mientras que la felicidad es una emoción transitoria que dura hasta el siguiente elemento que te hace feliz” (Levi, 2018, p.45).

“Sentirse personalmente satisfecho u obtener una satisfacción profesional no garantiza la felicidad diaria. Es natural que algunos días sean difíciles, pero si estás haciendo algo en lo que crees y consideras tu pasión, experimentarás la realización personal y la felicidad. Esto es lo que se conoce como el círculo de la autorrealización. No es un estado de placer ni de desesperación, sino un estado de amor perfecto y de crecimiento personal completo” (OMS, 2017, p.103).

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **Pandemia de COVID-19**

“Es una pandemia de la enfermedad por coronavirus iniciada en 2019 (COVID-19), causada por el virus coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2). A partir del 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud la reconoció como una pandemia global” (MINSA, 2019, p.45).

### **Clima Organizacional**

Según el Ministerio de Salud “son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo para todas las organizaciones, buscando el mejoramiento del ambiente, para alcanzar un crecimiento de productividad sin perder de vista el recurso humano” (OIT, 2016, p.65).

### **Estrés Laboral**

Definido como un “conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo de los trabajadores cuando se le somete a fuertes demandas de trabajo o a presiones semanales de la gestión”. Se caracteriza por su “dinamismo, en el que las personas enfrentan a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de los cual el resultado le parece incierto e importante” (OMS, 2017, p.22).

### **Recursos humanos**

“Personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea. Están distribuidos en los niveles de dirección, intermedio (gerencia y asesoría), operacional (técnicos, auxiliares y operativos, además de los supervisores de primera línea). Es el único recurso vivo y dinámico de la organización y decide el manejo de los demás, que son físicos o materiales” (OIT, 2016, p.72).



### **Agotamiento Emocional**

Se determina como “fatiga que se puede manifestarse físicamente, psíquicamente o ambas combinadas. En el ámbito del trabajo se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece y no poder dar más de sí mismo a los demás. Por otro lado, también se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como fue en el inicio” (OMS, 2017, p.38).

### **Despersonalización**

Se explica como el “desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, es decir a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación .El profesional experimenta un distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino también con sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral” (OMS, 2017, p.48).

### **Realización Personal**

“Se refiere al logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Es decir, estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. Por otro lado, estos criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea y sentirse pleno y contento con uno mismo. Dado en el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje” (OMS, 2017, p.43)..

### **Salud Mental**

“La salud mental es un proceso dinámico cuyo objetivo es el bienestar, consecuencia de la interacción entre el entorno y las distintas capacidades que posee el





ser humano. Está integrado por la aparición de dificultades en la vida cotidiana, así como también por la posibilidad de enfrentarlas de forma constructiva” (OMS, 2017, p.32).

### **Falta de motivación**

“Es la ausencia de la misma, lo que indica que el trabajador no encuentra los estímulos externos o internos que lo impulsan a desarrollar cierta tarea dentro de la institución hospitalaria a la que pertenece” (OMS, 2017, p.36)..

### **Depresión**

“La depresión se manifiesta a través de una sintomatología que incluye irritabilidad, carencia de entusiasmo, cambios repentinos del estado de ánimo, acompañado de una sensación de angustia o congoja, que supera lo considerado normal. Durante este proceso, generalmente se produce una mezcla de la aparición continua de emociones negativas y un alto nivel de estrés” (OIT, 2016, p.54).

### **Reconocimiento**

“El reconocimiento representa una recompensa recibida por llevar a cabo una tarea correctamente. Existen situaciones donde la recompensa económica supera al valor real” (OIT, 2016, p.73).

### **Fortalezas**

“Las fortalezas responden a la agrupación de virtudes, capacidades y rasgos positivos que posee cada trabajador para enfrentar las dificultades que se puedan encontrar durante su desempeño dentro de la institución hospitalaria en la que labora” (OIT, 2016, p.97).



## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Ubicación geográfica del estudio

La investigación se ejecutó en la Red de Salud Puno, el cual se encuentra ubicado en la Av. El Sol N° 359, de la provincia de Puno y Región de Puno.

##### a. Periodo de duración del estudio

La ejecución de la investigación tuvo una duración de 7 meses, desde la aprobación del proyecto de tesis comprendido desde el año 2021.

##### b. Procedencia del material utilizado

El material utilizado, es decir el material de escritorio para todo el proceso de la investigación es propia, así como también el financiamiento es asumido por parte de la ejecutora de la tesis.

#### 3.2. Tipo y Método de Estudio

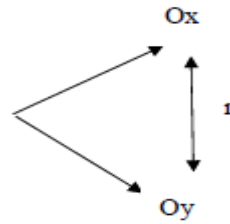
##### a. Enfoque de la Investigación

La investigación se desarrolló el enfoque cuantitativo. Según Hernández (2014) “La investigación cuantitativa es una recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

##### b. Tipo de Investigación

La investigación responde al tipo de investigación descriptiva - correlacional de nivel básico, ya que “este tipo de estudios tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, 2014, p. 93).

El diseño de correlacional tiene el siguiente esquema:



Donde:

M =Muestra de trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno.

Ox =Clima organizacional.

Oy =Estrés laboral.

r =Relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral.

### c. Diseño de Investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental. Según Hernández (2014) manifiesta que “los estudios que se realizan en este diseño de investigación son por no manipular deliberadamente las variables, sino recoger tal como se dan los fenómenos en su contexto natural, los cuales fueron analizados y explicados” (p.152).

### d. Método de Investigación

El método que se utilizó es el Hipotético-Deductivo, el mismo que es definido como: “el proceso o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica; tiene varios pasos esenciales: observaciones del fenómeno a estudiar, formando de una hipótesis para explicar dichos fenómenos para verificar o comprobar la verdad de los enunciados deducidos a partir de la experiencia” Rodríguez & Pérez (2017, p.189).

## 3.3. Técnicas e Instrumentos de Recojo de Datos

### A. Técnicas

**a. Encuesta:** “La encuesta es una técnica de la investigación que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en



forma previa” (Hernández, 2014,p.65). Por lo tanto, para medir las variables de estudio se aplicó la encuesta a los trabajadores de la Red de Salud Puno.

**b. Escala de Likert:** “La escala de Likert es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos. Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación”(Hernández, 2014,p.69).

**c. Revisión de literatura:** “La utilización de esta técnica permitió recopilar información el cual consistió en identificar, obtener, y consultar la bibliografía de textos, artículos en revistas, libros y otras clases de materiales dentro de las diferentes áreas del conocimiento, siendo la base fundamental para la investigación” (Hernández, 2014,p.129).

## **B. Instrumentos**

**a. Cuestionario:** “es el instrumento de investigación social que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas estandarizadas, conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad para que sean resueltas de igual modo, además de ello preparadas con anticipación y prevención” Carrasco (2009, pág. 314)., la validez del cuestionario se sustenta en las diversas investigaciones similares realizadas y en los planteamientos teóricos de varios autores.

### **b. Items de preguntas de Escala de Likert o Items de Escalas Verbales**

“El instrumento utilizado es el cuestionario con escalas verbales basadas en la escala tipo Likert, utilizan palabras o frases para describir el nivel de la actitud que se evalúa, con cinco niveles de respuesta para las variables X y Y (nunca =1, casi nunca= 2, a veces 3, casi siempre= 4, siempre 5). Asimismo, se consideró 2 ítems de la variable clima



organizacional y 2 ítems de la variable estrés laboral; la encuesta se consideró en base a partir de los indicadores que provienen de las dimensiones de estudio” (Hernández, 2014,p.96).

### 3.4. Población y Muestra del Estudio

#### A. Población

La población estuvo constituida por todos los trabajadores de la Red de Salud Puno, está conformada por 189 trabajadores administrativos de ambos sexos, pertenecientes a las diferentes áreas de la Red de Salud Puno., entre nombrados y contratados, que desempeñan labores administrativas en la institución.

#### B. Muestra

“El tipo de muestra utilizado es aleatorio simple al azar, que se basa en principios estadísticos y reglas aleatorias, se concreta el tamaño de la muestra y se extraen al azar los elementos, en este tipo de muestra todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra. Para hallar la muestra se ha utilizado la siguiente formula que es aplicada de la siguiente manera”:

$$n_o = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)e^2 + z^2PQ}$$

Donde:

$n_o$  = El tamaño de la muestra.

$N$  = Total de la población o población universal.

$Z$  = Valor obtenido mediante niveles de confianza es de 95% que equivale a 1,96.

$Q$  = Varianza de la muestra

$P$  = proporción esperada = 0.5

De error = 0.05

Reemplazando los datos en la formula tenemos:



$$n_o = \frac{(189)(1.96)^2(0.5)^2}{(189 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)^2}$$
$$\frac{144.06}{1.3329} = 127$$
$$n = 127$$

La muestra para la presente investigación es de 127 trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno.

### 3.5. Procesamiento Estadístico

#### a) Procesamiento de datos.

“Los datos fueron procesados primeramente en el programa Microsoft Excel, posteriormente en el programa Paquete Estadístico para las ciencias sociales (SPSS) versión 22. Empleándose el método estadístico Coeficiente de correlación de Pearson (r). Es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con r de Pearson es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias” (Hernández, 2014, p.176).

#### b) Prueba estadísticas.

##### Prueba de Hipótesis General.

Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

##### i) Prueba de Hipótesis Estadística.

- **Hipótesis nula; Ho: r = 0:** No Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.



- **Hipótesis Alterna; Ha:  $r \neq 0$ :** Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

**ii) Prueba de hipótesis:**

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre  $-1$  y  $+1$  pasando por  $0$

El  $r = -1$  Comprende a una correlación negativa perfecta.

El  $r = +1$  Comprende a una correlación positiva perfecta.

El  $r = 0$ , No existe ninguna correlación entre variable.

**iii) Fórmula:**

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

**Prueba de hipótesis específica 1.**

Existe relación significativa del Clima organizacional Autoritario con el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

**i) Prueba de Hipótesis Estadística.**

**Hipótesis nula; Ho:  $r = 0$ :** No Existe relación significativa del Clima organizacional Autoritario con el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

**Hipótesis Alterna; Ha:  $r \neq 0$ :** Existe relación significativa del Clima organizacional Autoritario con el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

**ii) Prueba de hipótesis:**

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables se toma valores comprendidos entre  $-1$  y  $+1$  pasando por  $0$

El  $r = -1$  Comprende a una correlación negativa perfecta.



El  $r = +1$  Comprende a una correlación positiva perfecta.

El  $r = 0$ , No existe ninguna correlación entre variable.

**iii) Fórmula:**

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

**Prueba de Hipótesis Especifico 2.**

Existe relación significativa del Clima organizacional Participativo con el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

**i) Prueba de Hipótesis Estadística.**

**Hipótesis nula; Ho:  $r = 0$ :** No Existe relación significativa del Clima organizacional Participativo con el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

**Hipótesis Alterna; Ha:  $r \neq 0$ :** Existe relación significativa del Clima organizacional Participativo con el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.

**ii) Prueba de hipótesis:**

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre  $-1$  y  $+1$  pasando por  $0$

El  $r = -1$  Comprende a una correlación negativa perfecta.

El  $r = +1$  Comprende a una correlación positiva perfecta.

El  $r = 0$ , No existe ninguna correlación entre variable.

**iii) Fórmula:**

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

**c) Regla de decisión para la prueba de hipótesis.**

Teniendo referencia a Hernández, (2014, p. 453) se tiene la siguiente equivalencia:



**Ilustración 1:** Valoración e interpretación de la correlación de Pearson

<b>COEFICIENTE CUALITATIVO</b>	<b>COEFICIENTE CUANTITATIVO</b>
(+,-) Correlación nula o existente	$0.00 \leq r \leq 0.00$
(+,-) Correlación positiva o negativa muy baja	$0.01 \leq r \leq 0.20$
(+,-) Correlación positiva o negativa baja	$0.21 \leq r \leq 0.40$
(+,-) Correlación positiva o negativa moderada	$0.41 \leq r \leq 0.60$
(+,-) Correlación positiva o negativa alta	$0.61 \leq r \leq 0.80$
(+,-) Correlación positiva o negativa muy alta	$0.81 \leq r \leq 0.99$
(+,-) Correlación positiva o negativa perfecta	$1.00 \leq r \leq 1.00$

Por otro lado, para la prueba de hipótesis se empleó un nivel de significancia “a” del 1 % (0,01), y también se fijó un Nivel de Confianza del 99 %. Eso quiere decir que los resultados hallados en el Software SPSS, denominado “p” Estadístico (Dado como valor Sig), se compara con el nivel de significancia a 1 % (0,01). Si “p” estadístico es mayor que “a”, entonces se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

**Ilustración 2: Tabla de recolección de datos por objetivos específicos**

<b>VARIABLE</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>TECNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Clima organizacional	1. OE1. Identificar la relación del clima organizacional autoritario con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.	Encuesta	Cuestionario de escala de likert
Estrés laboral	2. OE2. Comprobar la relación del clima organizacional participativo con la realización personal en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.		



## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSION

A continuación, “se describen los resultados encontrados, en base a los objetivos establecidos para esta investigación, los mismos que fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de ítems de pregunta de escala de Likert a los trabajadores de la Red de Salud Puno para interpretar y analizar de acuerdo a la revisión de la literatura que está acorde a la investigación el cual facilitara una adecuada lectura del problema objeto de intervención, donde se contrasta la hipótesis.

En este capítulo damos a conocer “los resultados alcanzados por la investigación, que intenta demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021, a continuación, se presentan las tablas que fundamentan los resultados de la investigación”.

#### 4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

##### 4.1.1. Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno

“El clima organizacional o clima laboral es el *ambiente* en que la entidad realiza sus actividades.

Al hablar de *ambiente* nos referimos a el ámbito en el lugar de trabajo, que es consecuencia de las emociones de las personas que allí trabajan que tienen mucho que ver con su motivación en el puesto de trabajo de cada cual.

Está compuesto por las circunstancias físicas del lugar de trabajo y, también, por las emocionales y mentales”.

**Tabla 1: El Clima Organizacional Autoritario en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021**

CLIMA ORGANIZACIONAL AUTORITARIO	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca		TOTAL	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
Le hacen trabajar más de las ocho horas	27	21%	45	35%	26	20%	18	14%	11	9%	127	100%
Participa usted en la toma de decisiones	6	5%	14	11%	26	20%	48	38%	33	26%	127	100%
Es buena la comunicación con los superiores y el equipo de trabajo	8	6%	22	17%	45	35%	31	24%	21	17%	127	100%
Sientes que se te respeta en la organización	21	17%	29	23%	42	33%	26	20%	9	7%	127	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>16</b>	<b>12%</b>	<b>28</b>	<b>22%</b>	<b>35</b>	<b>27%</b>	<b>31</b>	<b>24%</b>	<b>19</b>	<b>15%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

*Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"*

En la tabla 1 apreciamos los resultados para determinar el clima organizacional autoritario en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021, donde aplicamos cuatro indicadores.

Los resultados finales de la tabla indica que el 27% de los trabajadores administrativos manifiestan que a veces se da un clima organizacional autoritario, mientras que el 22% de trabajadores administrativos manifiestan que casi siempre se da un clima organizacional autoritario, luego el 24% indican que casi nunca se observa un clima organizacional autoritario.

De los resultados se infiere que la mayoría trabajadores administrativos indican que casi siempre y a veces se observa un clima organizacional autoritario los cuales se van a relacionar con el estrés laboral. Los trabajadores se sienten presionados a cumplir actividades más allá de sus capacidades profesionales y en el corto tiempo, los cuales afectan su situación emocional e incrementan su estrés y también genera conflictos en el ámbito laboral con los jefes inmediatos en la Dirección Regional de Salud Puno.

Tal como lo indica Liñan (2019) el clima organizacional autoritario desalienta el desempeño de los trabajadores en una organización, no logran alcanzar las metas de largo plazo, están más enfocados en el corto plazo y actividades cotidianas, no tienen una planificación y las decisiones son de orden vertical y no permiten el aporte de los trabajadores en la organización.

También Castro (2019) menciona que el clima organizacional autoritario genera tratos inhumanos, donde los trabajadores no tiene un ambiente armónico sino más resalta la presión en los trabajos y eso genera malestar y estrés en los trabajadores de una organización.

En el estado de emergencia sanitaria COVID-19, el clima social autoritario se incrementa por la misma tensión de los contagios y muertes que se iban dando. A pesar de que se implementó el trabajo no presencial en todo el país, el sector salud siguió trabajando, son pocos los trabajadores que hicieron el trabajo semi presencial, sobre todo los muy vulnerables por la edad.

**Tabla 2: Agotamiento Emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.**

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca		TOTAL	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
Lograste un equilibrio entre el trabajo y tu vida privada	3	2%	12	9%	25	20%	38	30%	49	39%	127	100%
Se siente feliz por el trabajo que tiene	12	9%	19	15%	14	11%	43	34%	39	31%	127	100%
Sientes que se te reconoce por tu trabajo	9	7%	18	14%	31	24%	47	37%	22	17%	127	100%
Te sientes recompensado por tu dedicación y compromiso en el trabajo	6	5%	10	8%	28	22%	45	35%	38	30%	127	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>8</b>	<b>6%</b>	<b>15</b>	<b>12%</b>	<b>25</b>	<b>19%</b>	<b>43</b>	<b>34%</b>	<b>37</b>	<b>29%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

*Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"*



En la tabla 2, apreciamos los resultados para conocer el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021, donde evaluamos los indicadores de agotamiento emocional, el mismo que es evaluado en cuatro indicadores.

Los resultados finales de la tabla indica que el 34% de los trabajadores indican que casi nunca se sienten feliz con el trabajo que tienen los cuales incrementan el agotamiento emocional, luego el 29% de los trabajadores indican que nunca se sienten feliz con el trabajo que tienen, mientras que el 19% de los trabajadores indican que a veces se sienten feliz con el trabajo que tienen. En los últimos años los trabajadores de la Red de Salud Puno, el agotamiento emocional se ha ido incrementando, al pasar los trabajadores más horas en el trabajo dejan de lado las responsabilidades familiares, no se sienten feliz por el trabajo que tienen, tampoco reciben reconocimiento por los logros de la institución, mucho menos son recompensados.

Salas (2022), menciona a las horas laboradas en el trabajo como un factor importante en el agotamiento emocional, no lograr el equilibrio entre trabajo y hogar genera estrés laboral y conflictos en la familia, por lo que recomienda sensibilizar a los directores y jefes de área para dosificar las tareas encargadas en el trabajo.

Díaz, Plaza & Hernández (2020), concluye que la satisfacción por el trabajo que se realiza reduce el estrés laboral, si el trabajador no se siente feliz por el trabajo que desarrolla, incrementa el agotamiento físico y emocional, su productividad disminuye, y los objetivos institucionales no son cumplidos.

La emergencia sanitaria del COVID-19 ha incrementado el estrés en los trabajadores, producto de los constantes contagios y la desesperación en protegerse y las responsabilidades laborales que debían cumplir.

#### 4.1.2. Estrés laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno

“El estrés laboral siempre ha estado presente en el trabajo, sin embargo está incrementando su intensidad e incidencia debido a las nuevas formas de organización del trabajo y de relaciones socio laborales; es un problema colectivo y no individual que puede afectar a todos los trabajadores, de todas las categorías y profesiones. El estrés laboral tiene efectos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por tanto, sobre absentismo, rendimiento y productividad”.

**Tabla 3: Clima Organizacional Participativo en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021**

CLIMA ORGANIZACIONAL PARTICIPATIVO	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca		TOTAL	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
Le piden opiniones para la toma de decisiones	6	5%	11	9%	16	13%	42	33%	52	41%	127	100%
Se realiza reuniones y actividades de integración	5	4%	22	17%	45	35%	36	28%	19	15%	127	100%
Sientes que hay un fuerte sentido de trabajo en equipo en la organización	9	7%	20	16%	38	30%	42	33%	18	14%	127	100%
Recibes regularmente comentarios de tu jefe	8	6%	19	15%	41	32%	32	25%	27	21%	127	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>7</b>	<b>6%</b>	<b>18</b>	<b>14%</b>	<b>35</b>	<b>28%</b>	<b>38</b>	<b>30%</b>	<b>29</b>	<b>23%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

*Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"*

En la tabla 3, apreciamos los resultados para determinar el Clima Organizacional Participativo que perciben los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021, donde se aplica cuatro indicadores.

Los resultados finales de la tabla nos indica que el 30% de los trabajadores administrativos indican que casi nunca se percibe un clima organizacional participativo, mientras que el 28% de los trabajadores administrativos manifiestan que a veces perciben un clima organizacional participativo, luego el 23% indican que nunca perciben un clima organizacional participativo. La mayoría de los trabajadores administrativos indican que



casi nunca se percibe un clima organizacional participativo, muchas decisiones se dan en los funcionarios de la alta dirección y los trabajadores se sienten aislados de la gestión institucional, al desconocer las decisiones que se van adoptando en la Red de Salud Puno.

Guillen & Gutierrez (2020), menciona que el clima organizacional participativo mejora el desempeño laboral de los trabajadores, se comparten ideas, aumenta la confianza y se toman mejores decisiones, la autoestima de los trabajadores se ven elevados. Pero en las instituciones públicas no permiten la participación de los trabajadores en las decisiones de la institución.

Machicado (2017), concluye que el clima organizacional participativo mejora las decisiones de la institución, los trabajadores se sienten identificados y comprometidos con las actividades, son parte activa en las decisiones que se toman, sin ello se generan conflictos laborales y los trabajadores se sienten desmotivados y menos satisfechos de las labores que realizan.

Durante la emergencia sanitaria del COVID-19, la participación de los trabajadores en la institución ha disminuido, porque se ha implementado el trabajo remoto y ya no era necesario el trabajo presencial.



**Tabla 4: Realización Personal en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.**

REALIZACION PERSONAL	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca		TOTAL	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
Ha recibido capacitaciones para mejorar su desempeño promovido por la institución	7	6%	11	9%	26	20%	41	32%	42	33%	127	100%
Creer que tienes amplias oportunidades de desarrollo profesional en la institución	6	5%	18	14%	43	34%	33	26%	27	21%	127	100%
Sientes que te desarrollas profesionalmente en tu centro de trabajo	16	13%	28	22%	39	31%	24	19%	20	16%	127	100%
Te encuentras satisfecho con tu experiencia que vas adquiriendo en el trabajo	14	11%	39	31%	41	32%	18	14%	15	12%	127	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>11</b>	<b>8%</b>	<b>24</b>	<b>19%</b>	<b>37</b>	<b>29%</b>	<b>29</b>	<b>23%</b>	<b>26</b>	<b>20%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

*Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"*

En la tabla 4, apreciamos los resultados para conocer la realización personal de los trabajadores de la Red de Salud Puno 2021, donde evaluamos los indicadores de realización personal, el mismo que es evaluado en cuatro indicadores.

Los resultados finales de la tabla indican que el 29% de los trabajadores manifiestan que a veces han tenido realización personal, luego el 23% de los trabajadores indican que casi nunca han tenido realización personal, mientras que el 20% de los trabajadores manifiestan que nunca han tenido realización personal. La realización personal es muy poca en los trabajadores de la Red de Salud Puno, porque no reciben capacitaciones, no se le da oportunidades en las jefaturas, perciben que se detienen profesionalmente y no se sienten satisfechos, por lo que se incrementan los destakes y traslados hacia otras regiones.

Jimenez (2018), manifiesta a la capacitación como un factor importante para el crecimiento, realización profesional y personal en una organización; si los trabajadores

no son capacitados en las nuevas tendencias de desarrollo en sus áreas, no se alcanzará objetivos institucionales esperados.

Ticona (2018), concluye que la realización personal es una manifestación del estrés laboral, los trabajadores que alcanzaron su realización personal, no tienen estrés laboral, ya que realizan sus labores con entusiasmo y mucha voluntad, lo cual le genera satisfacción laboral.

En la emergencia sanitaria del COVID-19 la realización laboral no tuvo muchas connotaciones, porque las prioridades fueron protegerse de los contagios y cumplir estrictamente reglas sanitarias.

## 4.2. DISCUSION Y COMPROBACION DE HIPOTESIS

### 4.2.1. Objetivo General: Relación clima organizacional y estrés laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno

En la siguiente tabla se presenta la relación del clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores administrativos.

**Tabla 5: Clima organizacional y Estrés laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021**

CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRÉS LABORAL			
	Agotamiento Emocional	Realización Personal	TOTAL	%
Autoritario	49	31	80	63%
Participativo	28	19	47	37%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>50</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>61%</b>	<b>39%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"*

En la tabla 5, se puede observar sobre el clima organizacional, que el 63% de los trabajadores de la Red de Salud Puno perciben un clima organizacional autoritario, el 37% de los trabajadores mencionan que perciben un clima organizacional participativo. Respecto al estrés laboral, se observa que el 61% de los trabajadores de la Red de Salud



Puno perciben un agotamiento emocional, el 39% de los trabajadores perciben una realización laboral. El clima organizacional autoritario genera agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno, sin embargo un clima organizacional participativo genera una mayor realización personal.

Jimenez (2018) menciona que el clima organizacional es un elemento muy importante dentro de una institución, de ello va depender el logro de objetivos y los trabajadores se sienten motivados e identificados con la institución.

Araya & Medina (2019) en su investigación concluye que el estrés laboral desmotiva a los trabajadores de la organización, genera agotamiento físico e intelectual, producto de in clima organizacional nada favorable.

#### **Prueba de hipótesis general:**

Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno.2021.

**Hipótesis nula; Ho:  $r = 0$ :** No existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno.2021.

**Hipótesis Alterna; Ha:  $r \neq 0$ :** Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno.2021.

#### **Prueba de hipótesis a usar:**

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre  $-1$  y  $+1$  pasando por  $0$

El  $r = -1$  Comprende a una correlación negativa perfecta.

El  $r = +1$  Comprende a una correlación positiva perfecta.

El  $r = 0$ , No existe ninguna correlación entre variable.

Fórmula:

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

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

**Tabla 6: Relación del Clima Organizacional y el Estrés Laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.**

Correlaciones			
		Clima organizacional	Estrés laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	(,912)**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	127	127
Estrés laboral	Correlación de Pearson	(,912)*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	127	127

\*\* .La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Coefficiente de Determinación =  $R^2 = 0.81 = 81\%$

Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.912\*\* el cual nos indica que existe una correlación negativa fuerte entre ambas variables a un nivel de significancia o error de 0.01 o 1%, lo que significa que un buen clima organizacional favorable reduce los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la Red de Salud Puno 2021. Por lo que se debe incidir en mantener un buen clima organizacional favorable si queremos reducir el estrés en trabajadores; ya que el estrés deteriora la salud física y mental, reduce el desempeño y cumplimiento de metas.

Tal como señala Mamani & Apaza (2017) existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería, un mal clima organizacional incrementa el estrés laboral, lo que dificulta el desempeño y cumplimiento de metas del personal de enfermería, incrementándose considerablemente el cansancio emocional y la despersonalización.

Así mismo Cerrón & Poma (2017) manifiesta que existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la micro red de salud, si se quiere reducir el estrés laboral se debe trabajar más en mejorar el clima organizacional de los trabajadores, desde una adecuada distribución de funciones hasta una buena estructura de organización.

En la emergencia sanitaria del COVID-19, los niveles de estrés se incrementaron y no necesariamente por el mal clima organizacional que también empeoró, sino por el incremento de la preocupación de los contagios, muertes de los colegas y familiares.

#### **4.2.2. Objetivo Específico 1: Relación clima organizacional autoritario y agotamiento emocional en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno**

A continuación, se presenta los la relación del clima organizacional y el agotamiento emocional.

**Tabla 7: Clima Organizacional Autoritario y Agotamiento Emocional en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.**

CLIMA ORGANIZACIONAL AUTORITARIO	AGOTAMIENTO EMOCIONAL					TOTAL	%
	Equilibrio	Estrés	Depresión	Compensación			
<b>Explotador</b>	9	18	16	10	<b>53</b>	<b>42%</b>	
<b>Paternalista</b>	2	5	5	3	<b>15</b>	<b>12%</b>	
<b>Incomunicación</b>	4	8	7	4	<b>22</b>	<b>17%</b>	
<b>Irrespeto</b>	6	13	11	7	<b>37</b>	<b>29%</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>44</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>127</b>	<b>100.0%</b>	
<b>%</b>	<b>17%</b>	<b>35%</b>	<b>31%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>		

*Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"*

En la tabla 7, se puede observar sobre el clima organizacional autoritario, el 42% de los trabajadores perciben un clima explotador, el 12% de los trabajadores percibe un clima organizacional paternalista, el 17% de los trabajadores percibe la falta de comunicación, el 29% de los trabajadores percibe la falta de respeto; a su vez en lo que



se refiere al agotamiento emocional, el 17% de los trabajadores perciben que existe un equilibrio entre el trabajo y la vida privada, el 35% de los trabajadores perciben se sienten estresado por el trabajo que tienen, el 31% de los trabajadores perciben que tiene depresión por el trabajo que tienen y el 18% de los trabajadores perciben que son recompensados por su dedicación y compromiso en el trabajo. El clima organizacional autoritario explotador genera estrés y depresión en los trabajadores de la Red de Salud de Puno, generalmente se presenta esa situación por la alta rotación de los jefes y directivos, así como el desconocimiento en los planes de trabajo y objetivos institucionales.

Mamani & Apaza (2017) menciona que el clima autoritario genera conflictos en los trabajadores, la información sólo tiene los directivos y los resultados no son compartidos con todos los trabajadores.

Salas (2022) en su investigación concluye que la depresión y el estrés son generados por un ambiente conflictivo en el centro de trabajo, las líneas de mando no son compartidos con los trabajadores, no existe una dirección definida en la dirección de la institución.

#### **Prueba de hipótesis específica 1:**

Existe relación significativa del clima organizacional autoritario con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno. 2021.

**Hipótesis nula; Ho:  $r = 0$ :** No existe relación significativa entre el clima organizacional autoritario con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno. 2021.

**Hipótesis Alterna; Ha:  $r \neq 0$ :** Existe relación significativa entre el clima organizacional autoritario con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno. 2021.

#### **Prueba de hipótesis a usar:**

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre  $-1$  y  $+1$  pasando por  $0$

El  $r = -1$  Comprende a una correlación negativa perfecta.

El  $r = +1$  Comprende a una correlación positiva perfecta.

El  $r = 0$ , No existe ninguna correlación entre variable.

Fórmula:

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

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0)

obtenemos el siguiente resultado.

**Tabla 8: Relación entre clima organizacional autoritario y agotamiento emocional en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021**

Correlaciones			
		Clima organizacional autoritario	Agotamiento emocional
Clima organizacional autoritario	Correlación de Pearson	1	,824**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	127	127
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	,824**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	127	127

\*\* .La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Coefficiente de Determinación =  $R^2 = 0.69 = 69\%$

Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a  $0.824^{**}$  el cual nos indica que existe una correlación positiva fuerte entre ambas variables a un nivel de significancia o error de  $0.01$  o  $1\%$ , lo que significa que un clima organizacional autoritario ocasiona un mayor agotamiento emocional en los trabajadores de la Red de Salud Puno 2021. El clima organizacional autoritario genera conflictos entre los trabajadores y crece el descontento hacia los jefes inmediatos y a la alta dirección.

Huarancca (2018), indica que si existe relación entre el clima organizacional autoritario y el agotamiento emocional en los trabajadores de la unidad ejecutora de Red de Salud. El agotamiento emocional se incrementa cuanto los funcionarios superiores dan órdenes autoritarias y verticales, tanto en plazos y tareas a encomendar.

Araya & Medina (2019) manifiesta que hay relación entre agotamiento emocional y clima organizacional autoritario, en funcionarios de atención primaria de salud. El agotamiento emocional es un factor previo al estrés laboral, producido por decisiones verticales de funcionarios y sin respetar las acciones planificadas.

Durante la emergencia sanitaria del COVID-19, el clima organizacional autoritario empeoró por los pocos trabajadores que hacían trabajo presencial y las prioridades a atender en temas administrativos de salud, los cuales incrementaron el agotamiento emocional, sumados a los contagios y prevenciones que se debían tener.

#### **4.2.3. Objetivo Específico 2: Relación clima organizacional participativo y realización personal en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno**

A continuación, se presenta la relación del clima organizacional y la realización personal en los trabajadores administrativos.

**Tabla 9: Clima organizacional participativo y Realización personal en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.**

CLIMA ORGANIZACIONAL PARTICIPATIVO	REALIZACION PERSONAL					
	Cogniciones	Crecimiento	Desarrollo	Satisfacción	TOTAL	%
Consultivo	3	4	7	8	22	17%
Participación en Grupo	4	6	11	13	34	27%
Equipo	5	6	12	14	37	29%
Integración	4	6	11	13	34	27%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>17%</b>	<b>32%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"*





En la tabla 9, se puede observar sobre el clima organizacional participativo, el 17% de los trabajadores manifiestan que perciben un clima organizacional consultivo, el 27% de los trabajadores menciona que perciben un clima organizacional de participación en grupo, el 29% de los trabajadores menciona que perciben un clima organizacional de trabajo en equipo, el 27% de los trabajadores menciona que perciben un clima organizacional de integración con el jefe; a su vez sobre la realización personal, el 13% de los trabajadores perciben que ha mejorado cogniciones con capacitación, el 17% de los trabajadores perciben crecimiento con oportunidades de desarrollo profesional, el 32% de los trabajadores perciben desarrollo profesional en el trabajo, el 38% de los trabajadores perciben satisfacción con la experiencia que van adquiriendo en el trabajo. Se puede observar que el trabajo en equipo genera mayor satisfacción en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno, así como la mayor integración en el equipo de trabajadores genera mayor desarrollo personal en los trabajadores.

Machicado (2017) menciona que el trabajo en equipo genera mayor satisfacción y desempeño en los trabajadores, las tareas se comparten y distribuyen uniformemente, no llegando a presentarse síntomas de estrés o descontento en los trabajadores.

Castro (2019) afirma que para el cumplimiento de objetivos institucionales frente a presiones por la alta dirección o la población, se debe practicar el trabajo en equipo, con ello se mejora el rendimiento hacia la organización y mayor desarrollo profesional y crecimiento en los trabajadores.

### **Prueba de hipótesis específica 2:**

Existe relación significativa del clima organizacional participativo con la realización personal en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno. 2021.

**Hipótesis nula; Ho: r = 0:** No existe relación significativa entre el clima organizacional participativo con la realización personal en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno. 2021.

**Hipótesis Alterna; Ha: r ≠ 0:** Existe relación significativa entre el clima organizacional participativo con la realización personal en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno. 2021.

**Prueba de hipótesis a usar:**

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El r = -1 Comprende a una correlación negativa perfecta.

El r = +1 Comprende a una correlación positiva perfecta.

El r = 0, No existe ninguna correlación entre variable.

Fórmula:

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

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

**Tabla 10: Relación entre el clima organizacional participativo y Realización personal en trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.**

Correlaciones			
		Clima organizacional participativo	Realización personal
Clima organizacional participativo	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	127	127
Realización personal	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	127	127

\*\* .La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Coefficiente de Determinación = R<sup>2</sup> = 0.73 = 73%



Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.896\*\* el cual nos indica que existe una correlación positiva fuerte entre ambas variables a un nivel de significancia o error de 0.01 o 1%, lo que significa que un clima organizacional participativo mejora la realización personal en los trabajadores de la Red de Salud Puno 2021. Sin embargo se observa poca participación de trabajadores en decisiones de la Red de Salud Puno, ello no mejora su realización personal, por lo que constantemente se presentan retiros y abandonos de puestos.

Liñan (2019), manifiesta que existe una relación positiva entre el clima organizacional participativo y la realización personal en profesional de enfermería, resalta la importancia de la participación de los profesionales de enfermería en las decisiones a tomarse, con ello se sienten comprometidos y actúan con mayor entusiasmo, su realización personal también mejora, su satisfacción por el trabajo realizado.

Guillen & Gutierrez (2020), concluye que el clima organizacional participativo incrementa la realización personal en trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Lima, por lo que trabajadores participan en decisiones de alta dirección, reuniones permanentes, capacitaciones, ello también lleva a mejorar su realización personal, reconocimientos, incentivos a la gestión y premios.

En la emergencia sanitaria del COVID-19, no hubo mejoras en el clima organizacional participativo y la realización personal pasó a una segunda prioridad, atendándose lo más urgente como era el distanciamiento, cumplir las reglas sanitarias, entre otros.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los resultados de la investigación indican que hay relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Puno 2021, la misma que se ve expresada, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual toma un valor de  $-0.912$ , indica que existe una correlación negativas y fuerte, significa que cuanto mejor sea el clima organizacional, se tendrá niveles bajos de estrés laboral. Un mal clima laboral producto de conflictos, malas actitudes, descoordinación incrementa el estrés laboral en los trabajadores administrativos; deteriora la salud física y mental, reduce el desempeño y cumplimiento de metas.

**SEGUNDA:** Los resultados del primer objetivo específico indican que el clima organizacional autoritario genera conflictos entre los trabajadores y crece el descontento hacia los jefes inmediatos y a la alta dirección. El clima organizacional autoritario ocasiona mayor agotamiento emocional en los trabajadores de la Red de Salud Puno 2021, dado que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a  $0.824$ , presenta una relación directa y elevada.

**TERCERA:** Los resultados del segundo objetivo específico indica poca participación de trabajadores en decisiones de la Red de Salud Puno, ello no mejora su realización personal, por lo que constantemente se presentan retiros y abandonos de puestos, El clima organizacional participativo mejora la realización personal en los trabajadores de la Red de Salud Puno 2021, dado que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a  $0.896$ , a un nivel de significancia o de error del  $0.01$  o  $1\%$ , presenta una relación directa y elevada.

**CUARTA:** La pandemia y sus nuevos escenarios han hecho que, en la Red de Salud Puno, personas laborando lleguen a sentir un estrés laboral elevado. La afinidad que se



daba entre los jefes y sus trabajadores o compañeros de trabajo ha disminuido, las conversaciones que tenían acerca de la vida cotidiana o la distracción que tenían al final de sus labores se fue perdiendo debido al estado de emergencia y eso tuvo consecuencias a su salud, al trabajo y al entorno social; al no poder salir, no puede realizar actividades físicas, no están en contacto con su entorno social y lo principal muchos de estar personas han dejado de trabajar por miedo a contagiarse o porque quedaron desempleados. Entonces estas características son fuente de ansiedad como el no realizar nada, no contar con algún trabajo, o imaginar si se les va a disminuir el salario. Es muy complicado en estos tiempos de pandemia poder reconocer los signos de estrés, debido a que la mayoría de las personas se están enfocando más en no perder su trabajo y seguir laborando así sea horas reducidas o en casa, provocando así una suma excesiva de estrés.



## VI. RECOMENDACIONES

1. A la dirección de la Red de Salud Puno, tomar encuestas periódicas que ayuden a la alta dirección a mantenerse informados de la apreciación de sus trabajadores, saber que sienten, cuánto trabajan o qué tipo de apoyo necesitan, así mismo pedir sus puntos de vista sobre la manera de cómo podrían organizarse en las actividades del día, para que de esta forma puedan trabajar de una manera más productiva, sin contratiempos, evitando acumulación de tareas, ello mejorará el clima organizacional y se reducirá el estrés laboral.
2. Se debe desarrollar iniciativas que promuevan la comunicación de los trabajadores en decisiones y actividades de trabajo, talleres de socialización e intercambio de información, para que con ello puedan evitar el agotamiento emocional.
3. Se debe mejorar la participación de los trabajadores en todas las actividades que realiza la Red de Salud Puno, con tareas compartidas y de participación entre todos, cursos y talleres de capacitación para todos, con ello mejorará la realización personal de los trabajadores.
4. Establecer un programa de seguimiento a los trabajadores que presenten un nivel de estrés laboral considerado señal de alerta, con el objetivo de desarrollar actividades para prevenir enfermedades de salud mental.
5. Promover talleres de clima organizacional dentro del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) de la Red de Salud.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Araya Salgado, M., & Medina Giacomozzi, A. I. (2019). *Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile*. Chile. Obtenido de <https://moodle2.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311>
- Brunet, L. (2007). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Castillo, S. (2009). *El síndrome de burnout o síndrome de agotamiento emocional*. Bogota: Trillas.
- Castro Chauca, F. (2019). *Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en el personal administrativo de EsSalud - Red Asistencial Huancavelica, 2017*. Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2894/TESIS-2018-POSGRADO-EMPRESARIALES-CASTRO%20CHAUCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cayllahua Huaynacho, R. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56875/Cayllahua\\_HR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56875/Cayllahua_HR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cerrón Granados, C., & Poma Romero, M. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microredes de la Red de Salud Jauja - 2017*. Huancayo. Obtenido de <http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/412/POMA%20M.%20CERRON%20C..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Interamericana Editores.
- Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: OMS.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana.
- Diaz Cordero , G., Plaza Gómez, M., & Hernández Riaño, H. (2020). *Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud*. Colombia. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Helman-Hernandez->



- Riano/publication/343178375\_Relacion\_entre\_estres\_laboral\_y\_cultura\_organizaciona  
cional\_en\_empleados\_del\_sector\_salud/links/5f1a35b092851cd5fa420722/Rel  
acion-entre-estres-laboral-y-cultura-organizacional-en
- El Comercio. (14 de 10 de 2018). Empresas y estrés. *Economía y Negocios*.
- Flórez , C. (2018). *Estrés laboral en empresas manufactureras*. Caldas. Colombia.
- García, O. (2019). Un modelo para el autodiagnóstico del clima organizacional. *Revista Tecnología Administrativa*.
- Guillen Chiroque, B. E., & Gutierrez Ugarte , A. M. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima, ciudad de Huacho, 2020*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60046/Guillen\\_CB E-Gutierrez\\_UAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60046/Guillen_CB_E-Gutierrez_UAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huaranca Gavilán , E. S. (2018). *Relación entre clima laboral y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco - Ayacucho, 2018*. Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29820/huaranca\\_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29820/huaranca_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Instituto Nacional de Salud Mental. (2017). Indicadores de salud mental asociados al riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Revista Médica Peruana*.
- Ivancevich, M., & Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Jimenez Borja, B. (2018). *El estres laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29541/2/Contenido%20tesis.pdf>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Manual for the ways of coping questionnaire* . California. EEUU.
- Levi, L. (2018). *Factores psicosociales, estrés y salud* . Ginebra: OIT.
- Lewin, K. (1951). *Modelo de cambio organizacional*. Ginebra: OIT.
- Likert R. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones* . New York: McGraw-Hill.
- Linares Condori, D. (2018). *Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno, 2018*. Puno. Obtenido de





- [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14771/Linares\\_Condori\\_Daysy\\_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14771/Linares_Condori_Daysy_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Linares Condori, D. P. (2018). *Clima Organizacional y Estrés Laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno*. Puno.
- Liñan Aguilar, S. E. (2019). *Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan - 2019*. Lima.  
Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41704/Li%c3%b1an\\_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41704/Li%c3%b1an_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Machicado Huaycani, Y. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno - 2016*. Puno.  
Obtenido de  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado\\_Huaycani\\_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado_Huaycani_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mamani Churqui, M., & Apaza Illacutipa, R. (2017). *Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la micro red Salud Pomata Puno 2017*. Puno.  
Obtenido de  
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/621/1/APAZA%20ILLACUTIPA%20ROGER%20ROBERTO-MAMANI%20CHURQUI%20MARTHA%20VERONICA.pdf>
- Marulanda, I. (2018). *Estrés Laboral, enemigo silencioso de la salud y la satisfacción con la vida*. Lima: Editorial Los Angeles.
- Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida ¡Sin estrés!* Madrid. España.
- Méndez C. (2019). *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Ministerio de Salud . (2019). *Metodología para el estudio del clima organizacional* . Lima: Documento Técnico.
- Obando Zegarra, R. (2017). *Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia Hospital San Juan de Lurigancho 2017*. Lima. Obtenido de



- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani\\_C M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani_C M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OIT. (2016). *ORGANIZACION INTERNACIONAL DE TRABAJO* .
- OMS. (2017). *Organización Mundial de la Salud*. México.
- Paton, N. (2019). *Time to tackle stress at work*. EE UU: Occup Health.
- Quispe Calderón, F. (2016). *Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento Gineco - Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue. Minsa. (Tesis de maestría)*. Tacna. Obtenido de [file:///E:/Angelica\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf%20estres%20y%20clima.pdf](file:///E:/Angelica_Tesis_Licenciatura_2019.pdf%20estres%20y%20clima.pdf).
- Rodriguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona. España: UOC.
- Rodriguez, A. (2006). *El clima organizacional en una empresa*. Buenos Aires, Argentina.
- Salas Quispe, J. (2022). *Clima organmizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Jose Antonio Encinas Puno, 2019*. Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/18422/Salas\\_Quispe\\_Jos efina\\_Mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/18422/Salas_Quispe_Jos efina_Mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sanchez, G. (2016). *Estrés laboral: Tratamiento y claves para mejorar*. México: Interamericana.
- Selye, H. (2010). El estrés laboral. *Hidrogenesis Vol 8. N° 2*.
- Ticona Mamani, L. (2018). *Factores predominantes que inciden en el estrés laboral en colaboradores del Hospital Base II Puno EsSalud - 2017*. Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8218/Ticona\\_Mamani\\_L eydeby\\_Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8218/Ticona_Mamani_L eydeby_Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valdivia Arce, E. J., & Vasquez Huacho, L. E. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59146/Valdivia\\_A EJ-Vasquez\\_HLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59146/Valdivia_A EJ-Vasquez_HLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vasquez Crisostomo, J. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Hural, año 2021*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70933/Vasquez\\_C JS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70933/Vasquez_C JS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## ANEXOS

### Matríz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Vi = V1</b> <b>CLIMA</b> <b>ORGANIZACIONAL</b>	<b>CLIMA</b> <b>ORGANIZACIONAL</b> <b>AUTORITARIO</b>	a) Explotador b) Paternalista c) Falta comunicación d) Falta respeto
	<b>CLIMA</b> <b>ORGANIZACIONAL</b> <b>PARTICIPATIVO</b>	a) Consultivo b) Participación en grupo c) Equipo d) Integración
<b>Vd = V2</b> <b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>AGOTAMIENTO</b> <b>EMOCIONAL</b>	a) Equilibrio b) Felicidad c) Reconocimiento d) Compensación
	<b>REALIZACION PERSONAL</b>	a) Cogniciones b) Crecimiento c) Desarrollo d) Satisfacción

Fuente: Elaboración Propia

## Matriz de Consistencia

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD PUNO 2021

PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿En qué medida el clima organizacional autoritario se relaciona con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno, 2021? ¿En qué medida el clima organizacional participativo se relaciona con la realización personal en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación del Clima organizacional con el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Identificar la relación del Clima organizacional Autoritario con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021. Comprobar la relación del Clima organizacional Participativo con la realización personal en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> Existe relación significativa del Clima organizacional Autoritario con el agotamiento emocional en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021. Existe relación significativa del Clima organizacional Participativo con la realización personal en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Clima organizacional</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Estrés laboral</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>.Clima organizacional autoritario. .Clima organizacional participativo</p> <p>.Agotamiento emocional .Realización personal</p>	<p><b>Escala de Likert</b> 1= Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p>



## Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD PUNO 2021

### INSTRUCCIONES:

Este es un cuestionario que permitirá establecer la relación que existe entre el clima organizacional y estrés laboral. Responde con la mayor sinceridad a las siguientes preguntas marcando una x en la alternativa

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Edad:.....

1.2. Grado de Instrucción Superior:

- a) Superior no universitaria incompleta
- b) Superior no universitaria completa
- c) Superior universitaria incompleta
- d) Superior universitaria completa
- e) Sin nivel superior

#### II. GUIA PARA MEDIR LA VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión: Clima organizacional		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
	<b>Indicador: Clima organizacional autoritario</b>					
1	Le hacen trabajar más de las ocho horas					
2	Participa usted en la toma de decisiones					
3	Es buena la comunicación con los superiores y el equipo de trabajo					
4	Sientes que se te respeta en la organización					



	<b>Indicador: Clima organizacional participativo</b>					
5	Le piden opiniones para la toma de decisiones					
6	Se realiza reuniones y actividades de integración					
7	Sientes que hay un fuerte sentido de trabajo en equipo en la organización					
8	Recibes regularmente comentarios de tu jefe					

### III. GUIA PARA MEDIR LA VARIABLE Y: ESTRÉS LABORAL

<b>Dimensión: Estrés laboral</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>Indicador: Agotamiento Emocional</b>					
9	Lograste un equilibrio entre el trabajo y tu vida privada					
10	Se siente feliz por el trabajo que tiene.					
11	Sientes que se te reconoce por tu trabajo					
12	Te sientes recompensado por tu dedicación y compromiso en el trabajo					
	<b>Indicador: Realización Personal</b>					
13	Ha recibido capacitaciones para mejorar su desempeño promovido por la institución.					
14	Crees que tienes amplias oportunidades de desarrollo profesional en la institución					
15	Sientes que te desarrollas profesionalmente en tu centro de trabajo					
16	Te encuentras satisfecho con tu experiencia que vas adquiriendo en el trabajo					

Fuente: Elaboración propia.



## Documentos Técnicos

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EDCO - MINSA

#### CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la tercera fase (medición) del estudio del Clima Organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, dibujando (encerrando) un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización.

A continuación presentamos un ejemplo de llenado:

*“Mi jefe esta disponible cuando se le necesita*

1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo (TED)</b>	<b>En desacuerdo (ED)</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)</b>	<b>De acuerdo (DA)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (TDA)</b>

*Agradecemos anticipadamente su colaboración”.*

#### DATOS GENERALES

ORGANIZACIÓN: MINSA ( ) EsSalud ( ) FFAA ( ) PNP ( ) Sector Privado ( )

DISA/DIRESA: .....

RED/MICRORED: .....

Nombre de su organización: .....



## CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
Estoy comprometido con mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
Existe sana competencia entre mis compañeros.					
Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					





TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
Recibo mi pago a tiempo.					
La limpieza de los ambientes es adecuada.					
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
En mi organización participo en la toma de decisiones.					
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					



TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros.					
En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
Existe equidad en las remuneraciones.					
Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
La innovación es característica de nuestra organización.					
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					



	TED	ED	NDNED	DA	TDA
<b>TED</b> Totalmente en desacuerdo					
<b>ED</b> En desacuerdo					
<b>NDNED</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
<b>DA</b> De acuerdo					
<b>TDA</b> Totalmente de acuerdo					
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
Mi salario y beneficios son razonables.					
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					



## MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS (MP)) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo/género: \_\_\_\_\_

Área de trabajo: \_\_\_\_\_ Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas							
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada							
22. Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							



- Subescalas para la forma MBI-ES

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios Burnout
Agotamiento emocional	EE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	DP	5, 10, 11, 15, 22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	PA	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

- Valoración:

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	<b>De 27 a 54 (*)</b>
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	<b>De 10 a 30 (*)</b>
Realización personal	<b>De 0 a 33 (*)</b>	De 34 a 39	De 40 a 56

(\*) Síntomas del Síndrome de Burnout