UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, PUCALLPA-2022

Tesis para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Cielo Flores Araujo

Claudia Estefani Inga Pacaya

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 12:00 horas del día lunes 30 de octubre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, PUCALLPA-2022"**, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Cielo Flores Araujo y Claudia Estefani Inga Pacaya, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO BUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, como requisito para optar el título de Licenciados en Administración.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona ..... **Presidente**

Dra. Leydi Perez Guimaraez ..... **Miembro**

Mg. Olmedo Pizango Isuiza ..... **Miembro**

Dr. Limber Pinchi Fasanando ..... **Asesor**

Bach. Cielo Flores Araujo ..... **Tesista 1**

Bach. Claudia Estefani Inga Pacaya ..... **Tesista 2**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND/OURIGINAL

Nº V/0311-2023.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, PUCALLPA-2022.**"

Autor(es)	:	**FLORES ARAUJO, CIELO; INGA PACAYA, CLAUDIA ESTEFANI**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**Administración**
Asesor(a)	:	**Dr. Pinchi Fasanando, Limber**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia

Fecha: 06/06/2023





Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Cielo Flores Araujo

Autor de la tesis titulada : Clima Organizacional y estrés Laboral de los Trabajadores del centro de Salud San Fernando, Pucallpa – 2022

Sustentada el año 30 de octubre 2023

Asesor(a): Dr. Limber Pinchi Fasanando

Facultad: Ciencias económicas, administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [x]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 2 / 11 / 23

Email: Copadeoro920@gmail.com Firma:

Teléfono: 952 916 380 DNI: 71062818

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Claudia Estefani Inga Baeza

Autor de la tesis titulada : Clima Organizacional y Estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Fernando, Pucallpa - 2022

Sustentada el año 30 de Octubre 2023

Asesor(a): Dr. Limber Pinchi Fasanando

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 02 / 11 / 23

Email: claudia.estefaniinga@gmail.com Firma:

Teléfono: 962262791 DNI: 72609719

DEDICATORIAS

A Dios, por permitir que cada día este a lado de mis queridos padres, Percy y Guillermina y mis hermanos, quienes me apoyaron siempre en este trayecto profesional y por ser mi fuente de motivación, para hacer posible la culminación de este trabajo de investigación.

Cielo

A Dios, a mis padres Teodocia y Robinson, quienes me motivaron a ingresar a la universidad, a Cielo Flores Araujo quien fue mi apoyo incondicional para seguir avanzando en mi carrera profesional.

Claudia Estefani

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, en especial a la Escuela de Administración, por educarnos e incrementar nuestros conocimiento y crecimiento profesional.

Al docente Limber Pinchi Fasanando, quien tuvo la paciencia y vocación de enseñarnos a desarrollar nuestro trabajo de investigación, sin ello habría sido imposible culminarlo.

Al Centro de Salud San Fernando, por permitir acceder a sus instalaciones para aplicar las encuestas a los trabajadores, acción que nos facilitó terminar la investigación sin ningún contratiempo.

Las tesistas

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIAS vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 18
1.1. Descripción del problema 18
1.2. Formulación del problema 20
1.2.1. Problema general 20
1.2.2. Problemas específicos 20
1.3. Objetivos 21
1.3.1. Objetivo general 21
1.3.2. Objetvos específicos 21
1.4. Hipótesis 21
1.4.1. Hipótesis General 21
1.4.2. Hipótesis específicas 21
1.5. Variables 22
Variable 1: clima organizacional 22
Variable 2: estrés laboral 22
1.6. Operacionalización de variables 22
1.7. Justificación 24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 25
2.1. Antecedentes del problema 25
2.1.1. Antecedentes nacionales 25
2.2. Bases teóricas 26
2.3. Definición de términos básicos 36
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO 38
3.1. Método de investigación 38
3.1.1. Tipo de investigación 38
3.1.2. Nivel de investigación 38

3.1.3. Diseño de investigación 38
3.2. Población y muestra 39
3.3. Instrumento de recolección de datos 40
3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos 40
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos 40
3.4. Procedimiento de recolección de datos 41
3.5. Tratamiento de los datos 41
3.5.1. Procesamiento de datos 41
3.5.2. Presentación de datos 41
3.5.3. Análisis de datos 42
CAPÍTULO IV RESULTADOS 44
4.1. Presentación de resultados 44
4.1.1. Variable 1: Clima organizacional 44
4.1.2. Variable 2: estrés laboral 48
4.2. Prueba de hipótesis 49
4.2.1. Hipótesis general 49
4.2.2. Hipótesis específicas 50
4.3. Discusión de resultados 52
CONCLUSIONES 56
SUGERENCIAS 58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 60
ANEXOS 68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable 22

Tabla 2: Confiabilidad de la variable clima laboral 40

Tabla 3: Confiabilidad de la variable estrés laboral 41

Tabla 4: Prueba de normalidad de las variables 42

Tabla 5: Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman 43

Tabla 6: Nivel clima organizacional 44

Tabla 7: Nivel de la dimensión comunicación 45

Tabla 8: Niveles de la dimensión responsabilidad 45

Tabla 9: Nivel de la dimensión recompensa 46

Tabla 10: Nivel de la dimensión cohesión 47

Tabla 11: Nivel de la dimensión trabajo en equipo 48

Tabla 12: Nivel de estrés laboral 48

Tabla 13: Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores 49

Tabla 14: Relación entre comunicación y estrés laboral de los trabajadores 50

Tabla 15: Relación entre responsabilidad y estrés laboral de los trabajadores 50

Tabla 16: Relación entre recompensa y estrés laboral de los trabajadores 51

Tabla 17: Relación entre cohesión y estrés laboral de los trabajadores 51

Tabla 18: Relación entre trabajo en equipo y estrés laboral de los trabajadores 52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación 39

Figura 2: Fórmula para calcular muestra 39

Figura 3: Nivel de clima organizacional.....44

Figura 4: Nivel de la dimensión comunicación.....45

Figura 5: Nivel de la dimensión responsabilidad 46

Figura 6: Nivel de la dimensión recompensa.....46

Figura 7: Nivel de la dimensión cohesión 47

Figura 8: Nivel de la dimensión trabajo en equipo.....48

Figura 9: Nivel de estrés laboral.....49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....69

Anexo 2: Instrumento 1 Clima organizacional.....71

Anexo 3: Instrumento 2 estrés laboral.....72

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022. La investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo, con diseño no experimental, transeccional correlacional. Los cuestionarios se elaboraron mediante la técnica de preguntas cerradas, aplicados a 44 trabajadores, medidos por el coeficiente Alfa de Cronbach. Los datos se recabaron mediante la técnica de encuesta, el nivel de variables se encontró a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y la prueba de hipótesis a través del Coeficiente Estadístico de Spearman. Se llegó a la siguiente conclusión: existe relación de manera directa media (0.180) y no significativa (0.122) entre el clima organizacional y el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022; esto significa que la forma cómo el centro de salud administra la comunicación, la responsabilidad, la recompensa, la cohesión y el trabajo en equipo no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa con el estrés laboral.

Palabras clave: clima organizacional, estrés laboral, comunicación, cohesión

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine how is the relationship between organizational climate and work stress in the workers of the San Fernando health center, Pucallpa-2022. The research is of applied type, descriptive level, with a non-experimental, transectional correlational design. The questionnaires were elaborated using the technique of closed questions, applied to 44 workers, measured by Cronbach's Alpha coefficient. The data were collected through the survey technique, the level of variables was found through the Organizational Climate Scale (EDCO) and the hypothesis test through Spearman's Statistical Coefficient. The following conclusion was reached: there is a direct mean (0.180) and non-significant (0.122) relationship between organizational climate and work stress in the San Fernando health center, Pucallpa-2022; this means that the way the health center manages communication, responsibility, reward, cohesion and teamwork is not enough to achieve a higher and significant positive relationship with work stress.

Key words: organizational climate, work stress, communication, cohesion.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se ha convertido en uno de los pilares fundamentales para las organizaciones. Tener un buen ambiente laboral no es tan sencillo conseguirlo, ya que se necesita contar con algunas estrategias para lograr tal fin. Uno de ellos es la motivación, acción que le permitirá tener un trabajador eficaz, satisfecho y productivo, lo más importante predispuesto a cumplir las metas de la organización. Algo que no sucede en el centro de salud San Fernando, porque presenta problemas de falta de comunicación entre sus miembros, no tiene políticas de recompensa, ni de cohesión, no hay espíritu de trabajo en equipo, problemas que les genera estrés a la gran mayoría de trabajadores.

La carga de trabajo, la falta de tecnología, la falta de reconocimiento, entre otros, se han convertido en elementos estresores laborales, el no atenderlos a tiempo puede llegar a tener repercusiones nocivas, para la salud física y mental de los trabajadores, incluso podrían generar consecuencias fatales. Problemas que parece no importarles a los funcionarios del centro de salud San Fernando, ya que los trabajadores manifiestan que es estresante la sobrecarga de trabajo, los equipos obsoletos, el reducido espacio de trabajo, y otras falencias que muestra este centro de salud. Por lo que se ha desarrollado el presente trabajo con los siguientes capítulos.

Capítulo I: contiene la descripción y formulación del problema, el objetivo general y los específicos, la hipótesis general y los específicos, se consigna y operacionaliza las variables, se presenta la justificación teórica, metodológica y práctica.

Capítulo II: mostramos el marco teórico, mediante los antecedentes, las bases teóricas, y la definición de los términos básicos.

Capítulo III: presentamos el marco metodológico, a través del tipo, nivel y diseño de la investigación, seguido de la población y muestra, se presenta la técnica para elaborar los instrumentos y la confiabilidad, finalmente el procedimiento de recolección y tratamiento de los datos.

Capítulo IV: se presenta los resultados descriptivos a nivel de variables y dimensiones, la prueba de hipótesis y la discusión respectiva,

Capítulo V: presentamos las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según Rojas (2022), en Europa, un alto porcentaje de los trabajadores del sector salud (80%) manifiestan estar inconformes con su trabajo, y principalmente relacionado con temas salariales, a la no existencia de políticas laborales en salud, al no reconocimiento y a la falta permanente de capacitación, a las lejanías del lugar del trabajo y condiciones laborales muy limitadas (p.1).

Saguay (2022) manifiesta, en la actualidad en el Hospital General IESS del cantón Milagro, se suscitan problemas en lo que se refiere al clima organizacional, en las distintas áreas de atención al usuario y cada una tiene condiciones que la caracterizan y que se ven reflejadas en la atención que brindan, en las percepciones que el usuario tiene del servicio que solicita, así como también en la percepción del personal médico, administrativo y operativo sobre las facilidades de los recursos que necesitan para poder desarrollar su trabajo eficientemente y el ambiente en que se desenvuelven (p.2).

Carreño, et al. (2022), indican con respecto al clima organizacional en el hospital Regional del Cusco, se puede observar deficiencias en la supervisión de la misma institución sobre el servicio, por otro lado, los incentivos laborales quedaron en segundo plano, en suma, se tiene un comportamiento organizacional que ha ido decayendo con el tiempo en el contexto de pandemia. De similar modo, las estrategias institucionales del hospital fueron débiles, además no se impulsa la identificación institucional en el personal y la imagen institucional del hospital no es buena (p.4).

El clima organizacional se ha constituido como uno de los problemas principales del Centro de Salud San Fernando, en un sondeo rápido el 30% de los trabajadores opina que no existe comunicación clara y concisa entre compañeros, el 60% considera que las políticas de recompensa o reconocimiento para los trabajadores no son iguales, para el 10 % no existe respeto entre compañeros, no son empáticos, tampoco son amables, el 30% dice, que a muchos de sus compañeros no le interesa trabajar en equipo; aducen que el

apoyo que reciben de sus superiores es ineficiente por la falta de comprensión, observándose un clima organizacional adverso en este centro de salud, que repercute en los niveles de estrés.

Según Quiranza (2021), una encuesta realizada por la EUOSHA, refiere que 8 de cada 10 europeos consideran que el estrés laboral se incrementará en los próximos 5 años. Añaden Carballo & Sánchez (2021), en España, una de las profesiones más afectada por las manifestaciones relacionadas con el estrés es la de médicos y enfermeras, un 44,1% de los trabajadores de la salud, padecen estrés laboral.

(Maldonado citado en Luna Victoria & Marín, 2021), indica la Organización Mundial de la Salud (OMS) reporta que en México el 75% sufre estrés laboral, situándose como el primer país en el mundo, superando incluso a países de la primera potencia como China. Gómez et al. (2022) manifiesta, en México el estrés laboral fue identificado como una de las principales causas del aumento del ausentismo y de los incidentes relacionados con el trabajo. Una revisión sobre médicos de familia confirma que las necesidades del paciente y las presiones en el trabajo están estrechamente relacionadas con síntomas de ansiedad y depresión.

Samamé (2022), manifiesta en la unidad de centro quirúrgico del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, se intervienen 5 950 pacientes al año. en turnos de 24 horas por día, correspondiendo la atención a diversos tipos de intervención quirúrgica, en donde se puede observar que el enfermero se enfrenta permanentemente a factores que generan limitantes en desarrollo de la calidad de vida profesional y la alta incidencia del estrés laboral. Este servicio no dispone de lineamientos generales para el manejo del estrés laboral y la calidad de vida profesional, los enfermeros se responsabilizan de manera empírica del manejo del estrés laboral y promueven su calidad de vida profesional,

Los trabajadores del centro de salud San Fernando-Ucayali, manifiestan que este nosocomio presenta problemas de estrés laboral, para el 40% este fenómeno se da porque existe sobrecargas de trabajo, mayormente en los días de mayor concurrencia de usuarios, a esto se suma según el 60% que no cuentan con los equipos modernos para el área de

obstetricia o para sala de emergencia, aunado a ello el 40% dice, que los espacios de trabajo no están organizados de manera adecuada y limpia, otro 40% indica, no hay buenas relaciones, no todos se conocen porque laboran en distintas instituciones médicas, el apoyo profesional entre colegas es distante, el 30% indica que no existe una habitación personal para descansar y ducharse, lo que afecta directamente no solo la salud mental sino también al trabajo productivo de los trabajadores en este centro de salud, por ello se desarrolló el presente trabajo de investigación, bajo los siguientes interrogantes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?

b) ¿Cuál es el nivel del estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?

c) ¿Cuál es la relación entre comunicación y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?

d) ¿Cuál es la relación entre responsabilidad y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?

e) ¿Cuál es la relación entre recompensa y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?

f) ¿Cuál es la relación entre cohesión y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?

g) ¿Cuál es la relación entre trabajo en equipo y estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022

1.3.2. Objetvos específicos

a) Conocer el nivel de clima organizacional de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

b) Conocer el nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

c) Conocer la relación entre comunicación y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022

d) Conocer la relación entre responsabilidad y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

e) Conocer la relación entre recompensa y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022

f) Conocer la relación entre cohesión y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022

g) Conocer la relación entre trabajo en equipo y estrés laboral los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) El nivel del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-202; es bajo.

b) El nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-202; es alto.

c) La comunicación se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

d) La responsabilidad se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

e) La recompensa se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

f) La cohesión se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

g) El trabajo en equipo se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

1.5. Variables

Variable 1: clima organizacional

Variable 2: estrés laboral

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Comunicación	Flujo de comunicación entre superiores, compañeros y grupos Acceso a informaciones Comunicación entre áreas y estrategias de comunicación	1-7
	Responsabilidad	Confianza para dar una responsabilidad al trabajador Responsabilidad de	8-9

		trabajadores específicos	
	Recompensas	Características de Reconocimiento Críticas constructivas Incentivos no económicos	10-12
	Cohesión	Respeto en lo integrantes Preocupación por los demás. Cordial por colaborar	13-15
	Trabajo en equipo	Apoyo de jefes Trabajo en equipo Superiores inmediatos comprensivos	16-19
Estrés laboral	Sobrecarga de trabajo	Dificultad para concentrarse Tiempo para atender al usuario Tiempo para completar todas sus tareas (forma de trabajo	1-4
	Tecnología	No tener un equipo disponible para un trabajo de calidad No tener conocimiento técnico para para competir	5-8
	Falta de cohesión	Equipo desorganizado Equipo de trabajo desorganizado Presión en grupo	9-11
	Relaciones interpersonales	Dificultades para trabajar con un compañero ya sea de la misma u otra área Tener horarios impredecibles	12-14
	Satisfacción	Tiempo de ocio para relajarse Humor en el trabajo	15-18

Nota. Elaboración propia en el modelo de operacionalización adaptado de Arias (2021)

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico la investigación se justifica, porque permite generar nuevos conocimientos desde los aportes de las teorías, por parte de los expertos enfocadas en los temas de estudio.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico la investigación se justifica, porque los instrumentos aplicados permiten ser utilizados por los investigadores que pretendan estudiar el clima organizacional y el estrés laboral en hospitales, a su vez tiene un nivel de confiabilidad bueno efectuado por el Alfa de Cronbach.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el punto vista práctico la investigación se justifica, porque los resultados sirven de utilidad para el centro de salud San Fernando, Pucallpa, puesto que la información que se genera son utilidad para conocer el entorno situacional de los trabajadores, los cuales pueden ser una posible mejora en el clima organizacional y el estrés laboral del centro de salud, acciones que benefician tanto a los trabajadores como a los directivos, y consecuentemente a la población usuaria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes nacionales

Díaz et al. (2019), en su investigación sobre el estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo, concluyó: Se determinó el nivel de relación que existe entre estrés y clima organizacional en colaboradores del hospital de la solidaridad de Chiclayo, la cual se relacionan de forma inversa y significativa siendo esta negativa media (- 0,653). Dado que p- valor (0,000) < α (0,05).

Mercado (2019), en su tesis “estudio del clima organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019”, concluyó: el clima organizacional percibido por los trabajadores es “medio” o “regular”, ya que un 43% lo considera como tal, seguido por un porcentaje ligeramente menor de 32% que considera que el clima organizacional observado por los trabajadores es “desfavorable”, por lo que se deberían tomar acciones correctivas para así poder mejorar la perspectiva que tienen los trabajadores.

Tumialan & De La Cruz (2022), en su tesis sobre “estrés laboral en el personal de Enfermería ante la situación de pandemia covid-19 en el Centro de Salud Concepción 2021”, concluyeron: Se determinó que el nivel de estrés laboral del personal de Enfermería del Centro de Salud Concepción ante la Pandemia Covid-19, presenta un nivel de estrés laboral medio con 16 (53,3%).

Lecca (2020), en su tesis “COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy”, concluyó: Durante el COVID-19 existe relación significativa moderada (Spearman R=0,317; sig. p <0,05), entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial.

Machacuay & Vera (2020), en su tesis “estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020”, concluyeron: El estrés laboral guarda una baja relación con la dimensión de responsabilidad del desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced,

esto a un valor de significancia (valor crítico observado) de 0,038 < 0,05 a un nivel de confianza de 95%.

Luque (2021), en su tesis Factores Psicosociales y Estrés laboral del Profesional de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2020, concluyó: En los factores psicosociales en la dimensión recompensas del trabajo, las enfermeras tienen un nivel moderado, se afirma también que existe relación entre las recompensas y Estrés laboral (rs= .380) de las enfermeras.

Alzamora (2022), en su tesis “Funcionamiento familiar y estrés laboral del personal asistencial de un Centro Materno Infantil, Imperial, Cañete 2022”, concluye: existe relación entre para la dimensión cohesión y estrés laboral, con una relación significativa inversa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de rs = -,504** indicando una correlación inversa y de grado considerable y un valor de significancia de p=0.000, indicando una correlación significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Huaman (2021), en su tesis “Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas”, en el contexto de pandemia por Covid-19, periodo 2020, concluye: Se ha logrado establecer la relación entre el estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por COVID-19, periodo 2020, donde los resultados indican que existe una relación moderada e inversa entre el estrés laboral y trabajo en equipo, donde P < 0.05 indicando que se rechaza la hipótesis nula con un (Rho de Spearman = -0,599).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Clima organizacional

2.2.1.1. Concepto de la variable clima organizacional

(Arias & Arias, 2014, citados en et al., Pedraza, 2020), indican, que el clima organizacional es un fenómeno que se caracteriza por el conjunto de percepciones que los empleados se forman de su entorno de trabajo, conformando una percepción colectiva de

su ambiente laboral, producto de las experiencias individuales y grupales que se suscitan en sus contextos de trabajo y a las cuales otorgan valor e influyen en sus actitudes y desempeños, lo cual favorece también a la organización, puesto que si el personal percibe que las políticas, los procesos, los procedimientos, las prácticas administrativas, las estrategias, la cultura y los sistemas de trabajo de su institución son positivos, se gesta en ellos una valoración adecuada de su ambiente de trabajo en la organización, representado ello una percepción compartida del capital humano sobre el entorno laboral formal e informal que prevalece en sus organizaciones.

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable clima organizacional

Comunicación

Según Hernández, et al. (2019), la comunicación es una de las formas que tienen las personas de relacionarse en el proceso de sus actividades. Representa un intercambio de información, medio de formación y funcionamiento de la conciencia individual, una ayuda en la organización de la interacción entre las personas y una contribución a la apropiación y satisfacción de necesidades espirituales. Es un proceso de interacción social, basado en el intercambio de signos, por el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias, bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación. Es decir, no solamente el intercambio de noticias y mensajes sino también el quehacer individual y colectivo que engloba el producto de las trasferencias e intercambios de ideas, hechos y datos.

Responsabilidad

Polo (2019), la responsabilidad involucra todos los aspectos que generan las acciones: deseos, sentimientos, ideales y pensamientos, acciones y omisiones, contexto en el que vivimos y sujeto que somos. Responsables de la totalidad de lo que somos, especialmente cuando el mundo subjetivo tiende a generar muchos problemas en la vida humana.

Recompensa

Por Arca (2020), la recompensa dentro de la institución, está orientada fundamentalmente a que el colaborador siente la necesidad de tener un incentivo, después de haber realizado un trabajo bien hecho; el cual se describiría en teoría como “Motivación”, lo que contribuirá en el desarrollo y progreso de su desempeño.

Cohesión

De acuerdo con Sarmiento (2020), es la percepción de identificación y relación como equipo de trabajo, generando espacios de compañerismo, ayuda mutua y confianza.

Trabajo en equipo

De acuerdo con (Cortese Management, 2009, citado en Ayoví, 2019), es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad y competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacional es para dar cumplimiento a la misión y visión establecida.

2.2.1.3. Teorías de la variable clima organizacional

- Teoría de Likert del clima organizacional

(Goncalves, 2005, citado en Holguín, 2022), La teoría de Likert del clima organizacional establece que el comportamiento que practican los subordinados directos depende del comportamiento del gerente y de las condiciones organizacionales que ven, por lo que se dice que la respuesta será determinada por los gerentes.

Determinada por cognición, Likert establece tres tipos de variables que determinan las características de una organización e influyen en la percepción del clima de un individuo. Variables causales: Se definen como variables independientes, destinadas a indicar la dirección del desarrollo y logro de los resultados de la organización. En las variantes causales se mencionan estructuras organizacionales y gerenciales, decisiones, habilidades y actitudes.

Variables intermedias: este tipo de variables tienen como objetivo medir el estado interno de la empresa, expresado en aspectos como la motivación, el desempeño, la comunicación y la toma de decisiones.

Variables finales: estas variables surgen como resultado de las variables causales e intermedias mencionadas anteriormente que tienen como objetivo determinar resultados organizacionales como la productividad, la ganancia y la pérdida.

- Teoría de Investigación Acción Participativa de Kurt Lewin

Citado en Blanco & Mendoza (2019), esta teoría discute el uso de la investigación acción como instrumento para mejorar la práctica social en el área de las relaciones intergrupales. Su enfoque sobre la necesidad de incluir la acción como parte integrante de la tarea investigativa del profesional de las ciencias sociales contradecía claramente las nociones tradicionales vigentes (entonces y ahora) acerca de la separación entre producción de conocimiento y su aplicación, o entre científicos sociales y planificadores, administradores y profesionales de las ciencias sociales. Sin duda su formulación contradecía las ideas vigentes sobre la verdad científica; los «sujetos» de la investigación debían ejercer un papel central en su formulación y ejecución.

- La teoría X e Y de Douglas McGregor

Por Guerra (2021), la Teoría X e Y trata sobre los dos tipos de organizaciones referente a su relación con el recurso humano, las cuales muestran claras diferencias entre ellas, las más representativas entre una y otra es el estilo de dirección; la Teoría X, se basa en un estilo autoritario y la Teoría Y, mantiene un estilo democrático y participativo. Las empresas del estilo autoritario no permiten desarrollar a su recurso humano, en vista que delimitan sus labores dando indicaciones claras de qué hacer, cómo hacerlo, en qué tiempo deben estar los resultados y bajo qué parámetros se debe desarrollar cada tarea; demostrando que, las empresas del tipo X, son aquellas que obtienen un personal que trabajo sólo bajo indicaciones, sin opción a emitir opiniones y/o sugerencias, el cual trabaja hasta obtener el resultado ordenado con el único fin de no ser sancionados, señalado como

incompetente y ser retirado de la empresa. Este tipo de empresas no delega y solo se basa en el nivel de mando y empoderamiento y de la dirección.

Las empresas X, tienen un trasfondo del por qué dichas empresas actúan así, siendo causadas por diversas ideas clásicas de autoritarismo y negatividad hacia la realidad de desarrollo de los empleadores, tales como afirmar que, si no se les da indicaciones no tendrán la capacidad para pensar en cómo hacerlo de manera correcta, no tienen ambiciones, aborrecen la responsabilidad, prefieren ser dirigidos, no se comprometen con los objetivos de la empresa, socializan demasiado y pierden el enfoque rápidamente.

Es tal sentido, al dar a conocer el estilo convencional de dirección de empresas, se generó un nuevo estilo de gestión del recurso, denominándose Teoría Y, en la que propone un tipo de dirección democrática y participativa, relacionando a todas las líneas dentro de la organización, con el fin de lograr los objetivos trazados tanto de la empresa como el de cada colaborador dentro de su área de desarrollo. Siguiendo el enfoque de la teoría Y, se define en dar confianza al trabajador para desarrollar lealtad, en dar información y formación, para otorgar mejores y mayores conocimientos con el fin de desarrollar el potencial del colaborador.

- Teoría Z de Willian Ouchi

Citado por Ayala & Haga (2021), William Ouchi propone una teoría “Z”, donde la autoestima de los trabajadores se halla unida a un incremento de la producción de las empresas. Esta teoría propone que los empleados no separan su condición de personas a la de trabajadores y que la humanización de las condiciones de trabajo incrementa la producción organizacional y, a la vez, la autoestima del personal.

La teoría “Z” afirma que, para comprender las necesidades de los empleados dentro de una empresa, se necesita considerar ciertos factores externos a ella; en este sentido, es necesario considerar que se puede separar la vida personal de los trabajadores de la laboral.

Esta teoría se basa en las relaciones humanas, contando con aspectos como relaciones personales estrechas, labor grupal y confianza, entre otras; intenta optimar productividad mediante una filosofía humanista, en la que las empresas se tienen que comprometer con su personal; además, permite percatarse de que los empleados no solamente están para producir.

- Teoría de la expectativa de Vroom

Según (Robbins, 2004, citado en Buitron, 2021), la teoría de las expectativas de Vroom está relacionada con la motivación. Demuestra que la fuerza de la propensión a tomar medidas depende de la fuerza de las expectativas, lo que proporciona un resultado específico que atrae a los colaboradores. En resumen, la teoría asegura que, si un empleado cree que obtendrá una mejor evaluación de desempeño y una recompensa, se sentirá más motivado para hacer mayores esfuerzos. Hay tres tipos de relaciones.

- Esfuerzos y relación de rendimiento: un cierto esfuerzo dará como resultado una probabilidad percibida de rendimiento.
- Relación de rendimiento de recompensa: contribución personal. El desarrollo de cierto nivel le traerá el resultado ideal.
- Relaciones de recompensa y objetivos personales: el grado en que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades u objetivos personales

El propósito de esta teoría es comprender la relación entre las metas individuales y el esfuerzo y el desempeño, el desempeño y la recompensa, y la recompensa y la satisfacción de las metas individuales.

2.2.2. Variable 2: estrés laboral

2.2.2.1. Concepto de la variable estrés laboral

(Rostagno 2015, citado en Onofre, 2021), es una respuesta natural en el ser humano, similar a un mecanismo de defensa o protección intrínseca, que genera dos respuestas: lucha o huida; si el individuo percibe que puede enfrentar la situación y superarla, lucha, por el contrario, si se siente amenazado y débil, huye.

2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable estrés laboral

Sobrecarga de trabajo

(Jacome & Jacome, 2017, citados en Escalante, 2020) indican, la sobrecarga de trabajo se genera cuando un colaborador percibe que las demandas de trabajo sobrepasan sus habilidades y recursos para poder cumplir a cabalidad las actividades asignadas de manera eficiente.

Tecnología

Para (Kumar, Raman y Raman, 2017, citados en Carvache, et al., 2022), es una forma de conocimiento para la innovación, en la cadena de suministros; así como la que está presente en la planta, resultan necesarias para elaborar e innovar productos.

Falta de cohesión

De acuerdo con (Chen, Chang & Chang, 2017, citados en Vilcarino, 2022), cuando hay conflictos grupales, clima burocrático, imposición de obligaciones grupales con una evidente gerencia débil, el clima grupal entonces se ha vuelto estresante y la organización termina siendo fuente de estrés laboral.

Relaciones interpersonales

(Goleman, 2012, Viña y Benegas, 2020, citados en Zambrano & Sánchez, 2022) indican, las relaciones interpersonales se vinculan con el desarrollo de la inteligencia interpersonal, conceptualizada como la capacidad de entender a los demás e interactuar eficazmente con ellos de manera efectiva.

Satisfacción laboral

(Robbins y Judge, 1999, citado en Halanocca, et al., 2019), la satisfacción laboral, es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña.

2.2.2.3. Teorías de la variable estrés laboral

- Teorías basadas en la respuesta

(Selye, citado en Aguilar, 2019), Hans Selye popularizó el término estrés y es considerado fundador de esta área de investigación aplicada a la salud define el estrés tanto en sus primeras versiones y a las más recientes (Selye, 1974); como “el estado que se manifiesta como un síndrome específico, consistente en todos los cambios producidos dentro de un sistema biológico”. La respuesta va a implicar una activación anormal del sistema autónomo simpático, médula suprarrenal y una inhibición de la glándula tímida.

Según Selye, ocurre estrés cuando existe una alteración en el equilibrio del organismo causada por la acción de un agente externo o interno y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio. Esta respuesta de estrés está constituida por un mecanismo que se denomina SGA (síndrome general de adaptación, 1956) que incluye tres etapas: reacción de alarma, etapa de resistencia y etapa de agotamiento.

Esta teoría presenta algunas limitaciones. Por una parte, no es operativa ni está formulada de manera científica y por otro lado, define el estresor de manera redundante y circular, esto es estresor; es un estímulo que produce estrés.

De acuerdo con esta teoría, el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y éste reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda.

- Modelo Transaccional (Lazarus y Folkman ,1986)

Citado en Portocarrero & Pinheiro (2022), Lazarus y Folkman explican que el estrés hace referencia a una relación entre persona y entorno y que la clave de esta transacción es la valoración que la persona le da a la situación. Proponen que para que se presente un proceso de estrés son importantes dos elementos: la valoración cognitiva y las estrategias de afrontamiento. En cuanto a la valoración cognitiva tenemos a la valoración primaria, es decir, tan pronto como el evento es detectado por la persona y la respuesta fisiológica comienza, la valoración cognitiva entra en juego decidiendo si existe o no peligro, si el

peligro existe, la persona realiza una evaluación sobre los recursos y capacidades que posee para hacer frente a dicha situación, a lo que Lazarus y Folkman llaman valoración secundaria. En base a este proceso de evaluación cognitiva, la persona evaluará la forma e intensidad de su reacción empleando diversas estrategias de afrontamiento (cuyo uso va depender de una gran variedad de factores como la salud, la energía, las creencias positivas sobre sí mismos, habilidades sociales, capacidad para resolver problemas y apoyo social).

- Teoría basada en el estímulo

Según (Cassaretto, Chau, Oblitas, & Valdez, 2014, citados en Ayerbe & Soria, 2021), establece que “A diferencia de las teorías centradas en las respuestas, el estrés se explica mencionando a los estímulos ambientales externos al individuo o estresores y se interpreta que éstos alteran o trastornan el buen funcionamiento del organismo”, distingue dos tipos principales de estresores:

Psicosociales. Estas situaciones no causan directamente la respuesta de estrés, sino que estas situaciones se convierten en estresores a través del significado que la persona le asigna o de la interpretación cognitiva.

Biológico. Se trata de los estímulos que son convertidos en estresores por la capacidad para generar cambios eléctricos o bioquímicos en el organismo que requieren por sí mismo la respuesta de estrés, como, por ejemplo: tomar una taza de café, exponerse a un ruido muy intenso, etc. Un problema que presenta esta teoría y que son consideradas estresantes seria la delimitación de las situaciones. Una situación puede ser poco o nada estresante para una persona y muy estresante para otra.

- Teorías basadas en la interacción

Por (Richard Lazarus, citado en Lara, 2022), enfatiza la relevancia de los factores psicológicos (principalmente cognitivos) que median entre los estímulos estresantes y las respuestas de estrés, dando al individuo un rol activo en la génesis del estrés.

Para Lazarus y Folkman, (1986), el estrés tiene su origen en las relaciones entre el individuo y el entorno, que el sujeto evalúa como amenazante, y de difícil afrontamiento. Por

consiguiente, el concepto fundamental de la teoría interaccional es el de evaluación cognitiva. “La evaluación cognitiva es un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante”. Por tanto, la evaluación es un elemento mediador cognitivo entre las reacciones de estrés y los estímulos estresores.

Lazarus propone tres tipos de evaluación:

- Evaluación primaria: se da en cada encuentro con algún tipo de demanda (interna o externa). Es la primera mediación psicológica del estrés.
- Evaluación secundaria: ocurre después de la primaria, y tiene que ver con la valoración de los propios recursos para afrontar la situación estresante.
- Reevaluación: se realizan procesos de feedback, permitiendo corregir las evaluaciones previas

- Modelo Demanda- Control

Citado en Champac (2021), se refiere a los estresores que se dan de manera constante. Diferenciándose la demanda, que consiste en la cantidad de trabajo, el tiempo, el nivel de atención, las interrupciones y la fuerza física o mental, además del control, que es considerado como la manera en que se trabaja, este modelo se subdivide en dos partes: El desarrollo de habilidades, que es el modo en que una persona puede desarrollar sus capacidades, la creatividad y el aprendizaje. Decisión, que se define como el poder de autonomía que puede tener una persona para poder controlar las actividades que desempeña. Johnson y Hall (2002), extendieron el modelo demanda Control y lo llamaron Modelo Demanda- Control- Apoyo, donde el apoyo viene a ser un atenuante, es decir el soporte que puede recibir un individuo de los compañeros y jefes o supervisores, donde se puede reforzar tanto las relaciones y el respaldo del grupo,

2.3. Definición de términos básicos

Cultura organizacional

(Monsalve, 1989, citado en Collas, 2019) indica, es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros.

Comportamiento organizacional

(Robbins & Judge, 2013, citados en Maquera, 2019) manifiestan, viene a ser el campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización

Estrés.

Según Unzueta, et al. (2022), es un proceso natural del cuerpo humano, que genera una respuesta automática ante condiciones externas que resultan amenazadoras o desafiantes, que requieren una movilización de recursos físicos, mentales y conductuales para hacerles frente, y que a veces perturban el equilibrio emocional de la persona.

Delegación

Para (Snell & Bohlander, 2013, citados en De La Cruz & Godoy, 2022), definen la delegación de funciones como conceder autonomía a los colaboradores para un mejor desempeño de su trabajo responsablemente según su criterio personal, sin la necesidad de requerir constantemente a sus superiores para una aprobación; es decir, delegar autoridad y poder a un colaborador y el compromiso para desarrollar diversas actividades.

Las demandas interpersonales

Según Conejo (2019), son presiones creadas por otros empleados. La falta de respaldo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales pueden ocasionar un estrés considerable, sobre todo entre los empleados con una elevada necesidad de reconocimiento social.

Motivación

Según (Naranjo y Pereira, 2009, citados en Díaz, et al., 2020), La motivación es el impulso o aspiración que posee un ser humano para satisfacer un deseo o conquistar una meta; cuando dicho impulso proviene del ambiente se denomina motivación extrínseca, y cuando es generado por procesos internos del individuo, motivación intrínseca.

Calidad

De acuerdo con Suárez, et al. (2019), la calidad se define como el grado de armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación a la necesidad, y la oportuna intervención que permita un mayor beneficio.

Presión laboral

Para Betancourt, et al. (2020), la presión laboral es un resultado negativo de la interacción de los empleados. Ante los cambios de globalización, se debe considerar la capacidad de respuestas de los empleados.

Empatía

Para (Mehrabian y Epstein, 1972, citados en Muñoz, 2020), se refieren a la empatía como una respuesta emocional que experimentan las personas al sentir lo que la otra persona está sintiendo.

Agotamiento emocional

Según (Cordes & Dougherty, 1993, Maslach y Leiter 1997, citados en Eugenio, 2019), “Se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo”.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, para Ñaupas (s.f., como se citó en Segovia, 2022) la investigación fue aplicada en la medida que se orientó a resolver problemas. Además, en Segovia (2022) menciona que el propósito del proyecto de tesis se orientó a la solución de problemas del aprendizaje en la investigación científica, a fin de generar una reflexión sobre el contenido académico e importancia de las variables (p.306).

Para Ángulo, (2020) busca la concreción de resultados de las investigaciones básicas a la solución de problemas concretos de la sociedad, pero no necesariamente son excluyentes; por el contrario, el criterio prevalente es que las líneas de investigación básica deben orientarse hacia la solución de problemas prácticos y necesidades de la sociedad, sin que esto signifique afectar la autonomía científica (p.147).

3.1.2. Nivel de investigación

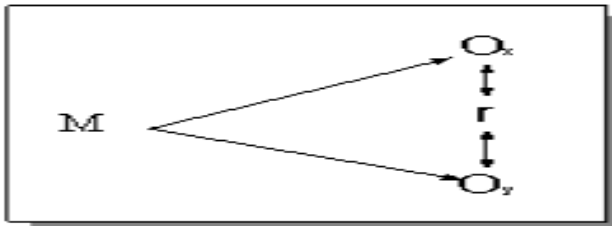
La investigación es de nivel descriptivo, según Guevara, et al. (2020) La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de las variables de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos estadísticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental transeccional correlacional, según Barrionuevo & Robles (2020), es no experimental debido a que no se ha manipulado las variables, es decir, las variables clima organizacional y estrés se observan en su estado natural. Asimismo, es transeccional correlacional porque encontró el vínculo entre las variables en un único momento en el centro de salud San Fernando.

Figura 1:

Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra, trabajadores del centro de salud San Fernando

V1: Variable clima organizacional

V2: Variable estrés laboral

r: correlación entre variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población para evaluar la variable clima organizacional y estrés laboral lo constituyeron el 100% de los trabajadores del centro de salud San Fernando, pertenecientes al ejercicio fiscal 2022, que son 70.

3.2.2. Muestra

La muestra se encontró a través del muestreo probabilístico, haciendo uso de la formula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2:

Fórmula para calcular muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Donde

n = tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

Z= 1,96

N = Población (70)

EE = 0.09

Desarrollo de la formula

$$n = \frac{(0.5 \times 0.5)\ 1.96^2 \times 70}{0.09^2 \times (70\text{-}1) + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}$$

$$n = \frac{67.228}{1.5193}$$

n = 44 trabajadores

3.3. Instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos mediante la técnica de preguntas cerradas, según Raigozo & Guzmán (2019), las preguntas cerradas contienen categorías o alternativas de respuesta previamente delimitadas, es decir, se presentan a los participantes las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a ellas. Pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuesta) o incluir varias alternativas de respuesta. Su elaboración requiere cierto tiempo, ya que hay que pensar cada pregunta y las posibles respuestas, pero posteriormente su análisis es relativamente rápido. Este tipo de preguntas requieren de un menor esfuerzo por parte de los encuestados, ya que éstos no tienen que escribir o verbalizar pensamientos, sino simplemente seleccionar la alternativa que describa mejor su respuesta (pp.16-17).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2:

Confiabilidad de la variable clima laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	19

El valor Alfa de Cronbach de la variable clima laboral es 0.812, obteniendo el nivel de fiabilidad de bueno, resultado que se obtuvo luego de aplicar a los 44 trabajadores, en un total de 19 preguntas.

Tabla 3:

Confiabilidad de la variable estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	18

El valor Alfa de Cronbach de la variable estrés laboral es 0.897, obteniendo el nivel de fiabilidad de bueno, resultado que se obtuvo luego de aplicar a los 44 trabajadores, en un total de 18 preguntas.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de la técnica de encuesta, según (Ñaupas, Mejía, Ramírez y Villagómez, 2013, citados en Rugel , 2021), la encuesta en un modo de conseguir información, pero de manera directa de los individuos en una manera sistemática y también estandarizada, es por lo cual decide aplicarse una variedad de ítems, donde es necesario que estas se encuentren estructuradas preliminarmente. La encuesta está conformada por las preguntas que se han definido según los indicadores, y las dimensiones de las variables.

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Los resultados del trabajo de campo se procesaron en el programa Excel, donde se tabuló de manera manual, para lo cual se creó una base de datos por variable, diseñado por dimensione, ítems y opciones de respuesta, resultados totales y parciales que a su vez se procesaron en el programa estadístico SPSSv27.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos procesados, se presentan en tablas de frecuencia y figuras extraídas del programa Excel, que muestra el nivel de variables y dimensiones; igualmente se presenta

en tablas extraídas del programa estadístico SPSSv27, las mismas que muestran la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

El nivel de las variables se encontró mediante la escala de clima organizacional (EDCO), según (Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citados en Puma , 2021), el puntaje se considera alto o bajo según el número de preguntas o afirmaciones. Para indicar si el clima organizacional puntúa entre adecuado o alto, Promedio o inadecuado o bajo se realizó de la manera siguiente: entre el puntaje mínimo y el máximo posible de 19 a 95, luego se establció tres intervalos de tamaño igual dividendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

Nivel Bajo: de 19 a 44 puntos.

Medio: de 45 a 70 puntos.

Nivel alto: Puntajes entre 71 y 95.

Para indicar si el etres laboral puntúa entre adecuado o alto, promedio o inadecuado o bajo se realizó de la manera siguiente: entre el puntaje mínimo y el máximo posible de 18 a 90, luego se establció tres intervalos de tamaño igual dividendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

Nivel Bajo: de 18 a 42 puntos.

Medio: de 42 a 66 puntos.

Nivel alto: Puntajes entre 66 y 90.

Tabla 4:

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,154	44	,010	,938	44	,019
Estrés laboral	,129	44	,064	,938	44	,019

a. Corrección de significación de Lilliefors

Por tratarse que el número de encuestados es < 50, la prueba de normalidad se encontró mediante Shapiro-Wilk, el valor sigma de ambas variables es < 0.05, entonces ningunos cumplen una distribución normal, por lo que la prueba de hipótesis se encontró a través del coeficiente estadístico no paramétrico de Spearman. Según (Malhotra, N. 2008, citado en Aguilar & Campoverde, 2022), es una prueba no paramétrica utilizada cuando tenemos datos no métricos es decir que no se ajustan a una distribución normal, es equivalente a la correlación de Pearson por darnos resultados muy cercanos a este coeficiente, esta medida utiliza rangos en vez de valores absolutos también varían entre -1.0 y +1.0 (p.18)

Tabla 5:

Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia, tomado de Mondragón (2014)

Según Mcleod & Guy-Evans (2023) el valor P toma como regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable 1: clima organizacional

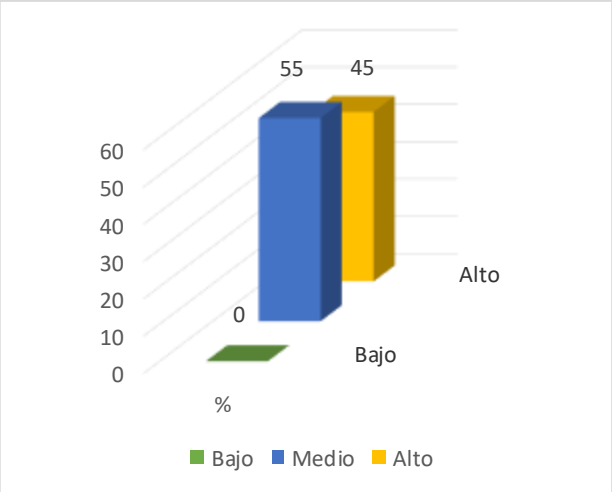
Tabla 6:

Nivel clima organizacional

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[19-44]	0	0
Medio	[45-70]	24	55
Alto	[70-95]	20	45
N		44	100

Figura 3:

Nivel de clima organizacional



Nota. *Tabla 6*

El 55% de los trabajadores manifiesta que el nivel de clima organizacional es medio, mientras que 45% dice que es alto, en ese sentido tomamos en cuenta que el nivel de clima organizacional según % mayor es nivel “medio”.

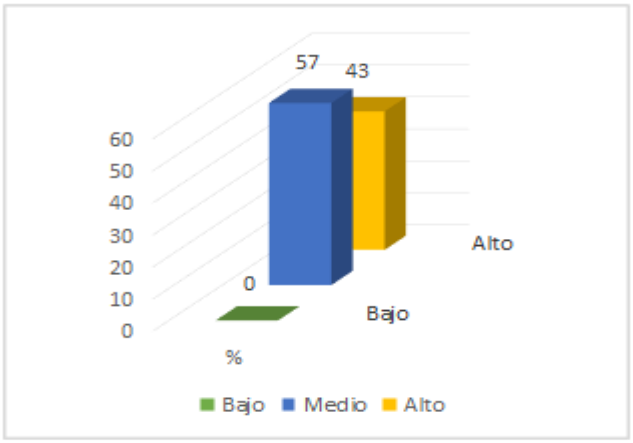
Tabla 7:

Nivel de la dimensión comunicación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[7-16]	0	0
Medio	[17-26]	25	57
Alto	[26-35]	19	43
n		44	100

Figura 4:

Nivel de la dimensión comunicación



Nota. Tabla 7

El 57% de los trabajadores manifiesta que el nivel de comunicación es medio, mientras que 43% dice que es alto, en ese sentido tomamos en cuenta que el nivel de la dimensión comunicación según % mayor como nivel “medio”.

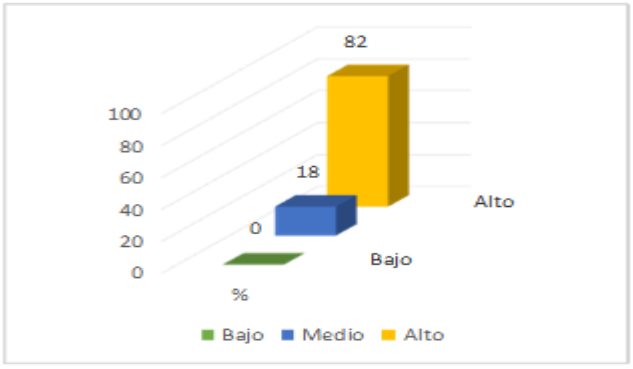
Tabla 8:

Niveles de la dimensión responsabilidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[2-4]	0	0
Medio	[5-7]	8	18
Alto	[8-10]	36	82
n		44	100

Figura *5:*

Nivel de la dimensión responsabilidad



Nota*. Tabla 8*

El 18% de los trabajadores manifiesta que el nivel de responsabilidad es medio, mientras que 82% dice que es alto, en ese sentido tomamos en cuenta que el nivel de la dimensión responsabilidad según % mayor es nivel “alto”.

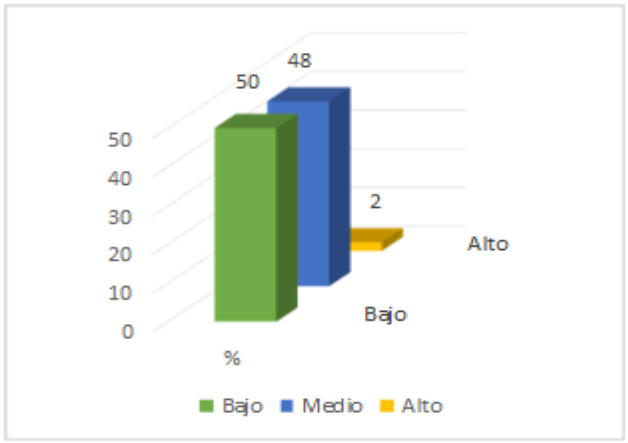
Tabla 9:

Nivel de la dimensión recompensa

	Niveles	Rangos	Fi	%
	Bajo	[3-7]	22	50
	Medio	[7-11]	21	48
	Alto	[11-15]	1	2
	n		44	100

Figura 6:

Nivel de la dimensión recompensa



Nota*. Tabla 9*

El 50% de los trabajadores manifiesta que el nivel de recompensa es bajo, el 48% dice que es medio, mientras que 2% dice que es alto, en ese sentido tomamos en cuenta que el nivel de la dimensión recompensa según % mayor es nivel “bajo”.

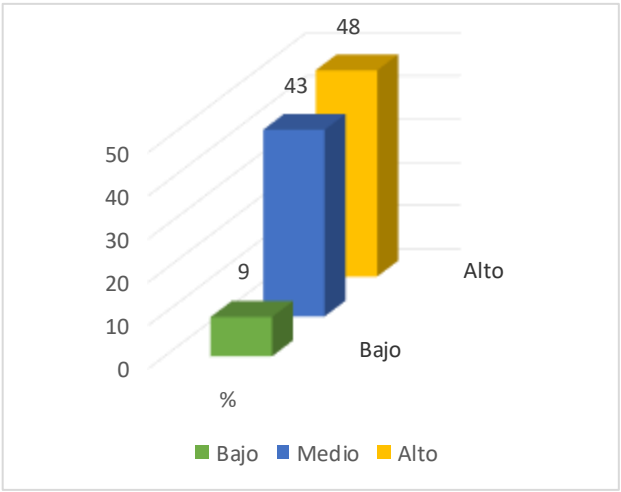
Tabla 10:

Nivel de la dimensión cohesión

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[3-7]	4	9
Medio	[7-11]	19	43
Alto	[11-15]	21	48
n		44	100

Figura *7:*

Nivel de la dimensión cohesión



Nota. *Tabla 10*

El 9% de los trabajadores manifiesta que el nivel de cohesión es bajo, el 43% dice que es medio, mientras que 48% dice que es alto, en ese sentido tomamos en cuenta que el nivel de la dimensión cohesión según % mayor es nivel “alto”.

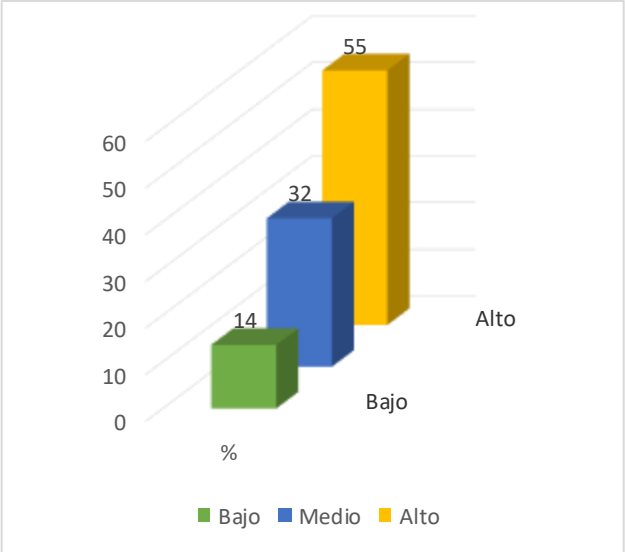
Tabla 11:

Nivel de la dimensión trabajo en equipo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	6	14
Medio	[10-15]	14	32
Alto	[15-20]	24	55
n		44	100

Figura *8:*

Nivel de la dimensión trabajo en equipo



Nota. *Tabla 11*

El 14% de los trabajadores manifiesta que el nivel de trabajo en equipo, el 32% dice que es medio, mientras que 55% dice que es alto, en ese sentido tomamos en cuenta que el nivel de la dimensión trabajo en equipo según % mayor es nivel “alto”.

4.1.2. Variable 2: estrés laboral

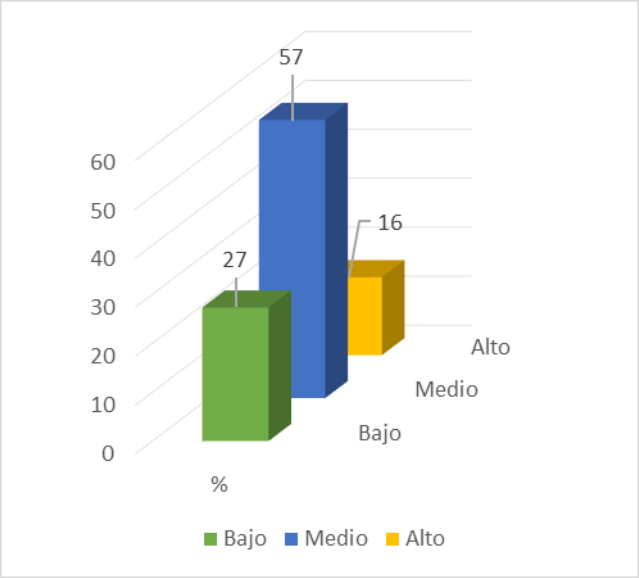
Tabla 12:

Nivel de estrés laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[18-42]	12	27
Medio	[42-66]	25	57
Alto	[66-90]	7	16
n		44	100

Figura *9:*

Nivel de estrés laboral



Nota*. Tabla 12*

El 27% de los trabajadores manifiesta que el nivel de estrés laboral es bajo, el 57% dice que es medio, mientras que 16% dice que es alto, en ese sentido tomamos en cuenta que el nivel de estrés laboral según % mayor es nivel “medio”.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

El Clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

Tabla 13:

Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores

Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,180
		Sig. (unilateral)	.	,122
		N	44	44
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,180	1,000
		Sig. (unilateral)	,122	.
		N	44	44

Nota. SPSS V27

El clima organizacional se relaciona de manera directa media (0.180) y no significativa (0.122) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, aplicado a una muestra de 44 trabajadores.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La comunicación se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022

Tabla 14:

Relación entre comunicación y estrés laboral de los trabajadores

Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	-,188
		Sig. (unilateral)	.	,111
		N	44	44
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,188	1,000
		Sig. (unilateral)	,111	.
		N	44	44

Nota. SPSS V27

La comunicación organizacional se relaciona de manera indirecta media (- 0.188) y no significativa (0.111) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, aplicado a una muestra de 44 trabajadores.

Hipótesis específica 2

La responsabilidad se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

Tabla 15:

Relación entre responsabilidad y estrés laboral de los trabajadores

Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,006
		Sig. (unilateral)	.	,484
		N	44	44
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,006	1,000
		Sig. (unilateral)	,484	.
		N	44	44

Nota. SPSS V27

La responsabilidad organizacional se relaciona de manera directa débil (0.006) y no significativa (0.484) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, aplicado a una muestra de 44 trabajadores.

Hipótesis específica 3

La recompensa se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022

Tabla 16:

Relación entre recompensa y estrés laboral de los trabajadores

Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	,333*
		Sig. (unilateral)	.	,014
		N	44	44
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,333*	1,000
		Sig. (unilateral)	,014	.
		N	44	44

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

La recompensa organizacional se relaciona de manera directa media (0.333) y significativa (0.014) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, aplicado a una muestra de 44 trabajadores.

Hipótesis específica 4

La cohesión se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

Tabla 17:

Relación entre cohesión y estrés laboral de los trabajadores

Rho de Spearman	Cohesión	Coeficiente de correlación	1,000	,162
		Sig. (unilateral)	.	,147
		N	44	44
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,162	1,000
		Sig. (unilateral)	,147	.
		N	44	44

Nota. SPSS V27

La cohesión organizacional se relaciona de manera directa media (0.162) y no significativa (0.147) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, aplicado a una muestra de 44 trabajadores.

Hipótesis específica 5

El trabajo en equipo se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022

Tabla 18:

Relación entre trabajo en equipo y estrés laboral de los trabajadores

Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,322*
		Sig. (unilateral)	.	,017
		N	44	44
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,322*	1,000
		Sig. (unilateral)	,017	.
		N	44	44

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

El trabajo en equipo se relaciona de manera directa media (0.322) y significativa (0.017) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, aplicado a una muestra de 44 trabajadores.

4.3. Discusión de resultados

El clima organizacional se relaciona de manera directa media (0.180) y no significativa (0.122) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022; lo que significa de la forma como el centro de salud administra la comunicación, la responsabilidad, la recompensa, la cohesión y el trabajo en equipo, no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa con el estrés laboral. Resultado diferente encontró Díaz et al. (2019), en su investigación sobre el estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo, quien concluyó: se determinó el nivel de relación que existe entre estrés y clima organizacional en colaboradores del hospital de la solidaridad de Chiclayo, la cual se relacionan de forma

inversa y significativa siendo esta negativa media (- 0,653). Dado que p- valor (0,000) < α (0,05).

El 55% de los trabajadores manifiesta que el nivel de clima organizacional es medio, mientras que 45% dice que es alto, lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, que la comunicación, la responsabilidad, la recompensa, la cohesión y trabajo en equipo, en el centro de salud San Fernando, Pucallpa, se práctica a nivel medio. Resultado similar encontró Mercado (2019), en su tesis estudio del clima organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019, quien concluyó: el clima organizacional percibido por los trabajadores es “medio” o “regular”, ya que un 43% lo considera como tal, seguido por un porcentaje ligeramente menor de 32% que considera que el clima organizacional observado por los trabajadores es “desfavorable”, por lo que se deberían tomar acciones correctivas para así poder mejorar la perspectiva que tienen los trabajadores.

El 27% de los trabajadores manifiesta que el nivel de estrés laboral es bajo, el 57% dice que es medio, mientras que 16% dice que es alto, lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, que la sobrecarga de trabajo, la tecnología, la falta de cohesión, la falta de relaciones interpersonales y la poca satisfacción, le genera estrés laboral a un nivel medio. Resultado similar encontraron Tumialan & De La Cruz (2022), en su tesis sobre estrés laboral en el personal de enfermería ante la situación de pandemia covid-19 en el Centro de Salud Concepción 2021, quienes concluyeron: se determinó que el nivel de estrés laboral del personal de Enfermería del Centro de Salud Concepción ante la Pandemia Covid-19, presenta un nivel de estrés laboral medio con 16 (53,3%).

La comunicación organizacional se relaciona de manera indirecta media (- 0.188) y no significativa (0.111) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa de la forma como el centro de salud administra, la comunicación, el acceso a la información, y la aplicación de estrategias, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el estrés laboral. Resultado distinto encontró Lecca (2020), en su tesis COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal

asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy, quien concluyó: Durante el COVID-19 existe relación significativa moderada (Spearman R=0,317; sig. p <0,05), entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial.

La responsabilidad organizacional se relaciona de manera directa débil (0.006) y no significativa (0.484) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa de la forma como el centro de salud otorga confianza de responsabilidad para desarrollar sus trabajos, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con el estrés laboral. Resultado similar encontraron Machacuay & Vera (2020), en su tesis estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020, quienes concluyeron: el estrés laboral guarda una baja relación con la dimensión de responsabilidad del desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, esto a un valor de significancia (valor crítico observado) de 0,038 < 0,05 a un nivel de confianza de 95%.

La recompensa organizacional se relaciona de manera directa media (0.333) y significativa (0.014) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa de la forma como el centro de salud reconoce a sus trabajadores le alcanza para lograr una relación positiva media y significativa con el estrés laboral. Resultado similar encontró Luque (2021), en su tesis Factores Psicosociales y Estrés laboral del Profesional de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2020, quien concluyó: En los factores psicosociales en la dimensión recompensas del trabajo, las enfermeras tienen un nivel moderado, se afirma también que existe relación entre las recompensas y Estrés laboral (rs= .380) de las enfermeras

La cohesión organizacional se relaciona de manera directa media (0.162) y no significativa (0.147) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa de la forma como el centro de salud no desarrolla acciones de cohesión con los trabajadores, no alcanza para lograr una relación positiva más alta y

significativa con el estrés laboral. Resultado diferente encontró Alzamora (2022), en su tesis Funcionamiento familiar y estrés laboral del personal asistencial de un Centro Materno Infantil, Imperial, Cañete 2022, quien concluye: existe relación entre la dimensión cohesión y estrés laboral, con una relación significativa inversa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de rs =.-,504** indicando una correlación inversa y de grado considerable y un valor de significancia de p=0.000, indicando una correlación significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

El trabajo en equipo se relaciona de manera directa media (0.322) y significativa (0.017) con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa de la forma como el centro de salud apoya a los trabajadores y los jefes, le alcanza para lograr una relación positiva media y significativa con el estrés laboral. Resultado similar encontró Huaman (2021), en su tesis Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por Covid-19, periodo 2020, quien concluye: Se ha logrado establecer la relación entre el estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por COVID-19, periodo 2020, donde los resultados indican que existe una relación moderada e inversa entre el estrés laboral y trabajo en equipo, donde P < 0.05 indicando que se rechaza la hipótesis nula con un (Rho de Spearman = -0,599).

CONCLUSIONES

- Existe relación de manera directa media (0.180) y no significativa (0.122), entre el clima organizacional y el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022; lo que significa de la forma como el centro de salud administra la comunicación, la responsabilidad, la recompensa, la cohesión y el trabajo en equipo, no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa con el estrés laboral.
- El 55% de los trabajadores manifiesta que el nivel de clima organizacional es medio, mientras que 45% dice que es alto, lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, que la comunicación, la responsabilidad, la recompensa, la cohesión y trabajo en equipo, en el centro de salud San Fernando, Pucallpa, se práctica a nivel medio.
- El 27% de los trabajadores manifiesta que el nivel de estrés laboral es bajo, el 57% dice que es medio, mientras que 16% dice que es alto, lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, que la sobrecarga de trabajo, la tecnología, la falta de cohesión, la falta de relaciones interpersonales y la poca satisfacción, le genera estrés laboral a un nivel medio.
- Existe relación de manera indirecta media (- 0.188) y no significativa (0.111), entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa de la forma como el centro de salud administra, la comunicación, el acceso a la información, la aplicación de estrategias, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con el estrés laboral.
- Existe relación de manera directa débil (0.006) y no significativa (0.484), entre la responsabilidad organizacional y el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa de la forma como el centro de salud otorga confianza de responsabilidad para desarrollar sus trabajos, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con el estrés laboral.

- Existe relación de manera directa media (0.333) y significativa (0.014), entre la recompensa organizacional y el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa de la forma como el centro de salud reconoce a sus trabajadores le alcanza para lograr una relación positiva media y significativa con el estrés laboral.
- Existe relación de manera directa media (0.162) y no significativa (0.147), entre la cohesión organizacional con el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa mientras que el centro de salud no desarrolle acciones de cohesión con los trabajadores, no le alcanzará para lograr una relación positiva más alta y significativa con el estrés laboral.
- Existe relación de manera directa media (0.322) y significativa (0.017), entre el trabajo en equipo y el estrés laboral en el centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022, lo que significa de la forma como el centro de salud apoya a los trabajadores y a los jefes, le alcanza para lograr una relación positiva media y significativa con el estrés laboral.

SUGERENCIAS

- Entregar un ejemplar de la investigación al Centro de salud San Fernando, Pucallpa, para que los funcionarios informen que el clima organizacional no se está desarrollando de la mejor manera y se necesita mejorar para lograr una relación positiva más alta y significativa con el estrés laboral.
- El centro de salud San Fernando, Pucallpa, debe desarrollar talleres de motivación para mejorar la comunicación, la responsabilidad, la recompensa, la cohesión y trabajo en equipo, con el propósito de lograr niveles más altos de clima organizacional
- El Centro de salud San Fernando, Pucallpa, debe racionalizar la carga de trabajo, implementar tecnología de punta, organizar mayores acciones de cohesión, promover la mejora de las relaciones interpersonales y satisfacer las necesidades de los trabajadores, con el propósito de reducir el estrés laboral.
- El Centro de salud San Fernando, Pucallpa, debe implementar charlas de sensibilización para mejorar la comunicación, el acceso a la información, aplicar mejoras estrategias, con propósito de lograr una relación positiva y significativa con el estrés laboral.
- El Centro de salud San Fernando, Pucallpa, debe otorgar mayores acciones de responsabilidad y autonomía a sus trabajadores, la misma que les dará libertad para mejorar sus trabajos, con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa con el estrés laboral.
- El Centro de salud San Fernando, Pucallpa, debe continuar las formas de reconocimiento a sus trabajadores, para lograr relaciones más altas y conservar la significancia con el estrés laboral.
- El Centro de salud San Fernando, Pucallpa, debe desarrollar mejores acciones de cohesión con los trabajadores, con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa con el estrés laboral.

- En el Centro de salud San Fernando, los jefes deben mantener las formas de apoyo a trabajadores, con el propósito de lograr relaciones más altas y conservar la significancia con el estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar , E. (2019). *Teorías basadas en la respuesta* . Obtenido de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3484/TM%20AD-Gp%204627%20A1%20-%20Aguilar%20Cisneros%20Eder%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aguilar , K., & Campoverde , M. (2022). *Rho de Spearman:*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99661/Aguilar_FKS-Campoverde_RMJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Arias J. L. (2021). *Guía para elaborar la operacionalización de variable*. (PDF). https://espacioimasd.unach.mx/index.php/Inicio/article/download/274/973/1683

Alzamora , P. (2022). *Funcionamiento familiar y estrés laboral del personal asistencial de un Centro Materno Infantil, Imperial, Cañete 2022 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99213

Ángulo, C. (2020). *Investigación aplicada.* Editorial Universitaria de la Costa S.A.S. Obtenido de https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8567/Introducci%c3%b3n%20a%20la%20Ciencia%20y%20sus%20M%c3%a9todos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arca , D. (2020). *Recompensa*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7165/Arca%20Ruiz%20Delia%20Carmen%20Lidia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayala , L., & Haga , M. (2021). *Teoría Z de Willian Ouchi*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5640/AYALA%20y%20HAGA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayerbe , V., & Soria , Y. (2021). *Teoría basada en el estímulo* . Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6671/253T20220220_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria), 4*(10), 58-76. Obtenido de https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41

Barrionuevo, L., & Robles, R. (2020). *Diseño de investigación*. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1045

Betancourt , M., Domínguez, W., Peláez, B., & Herrera, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de COVID 19. *Revista Científica Multidisciplinaria, 4*(3), 41-50. Obtenido de https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308/210

Blanco, A., & Mendoza , M. (2019). *Teoría Investigación Acción Participativa de Kurt Lewin*. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7185/Blanco_Ayala_Arc%c3%a1ngel_Maglorio_y__Mendoza_Poma_Marithza_Lilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Buitron, C. (2021). *Teoría de la expectativa de Vroom*. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28037/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carballo, B., & Sánchez, M. (2021). El manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes COVID-19. *Ene, 15*(01). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000100002

Carreño, U., Cuba, C., & Mercado, L. (2022). *Clima organizacional y síndrome de burnout en el Hospital Regional de Cusco en el contexto de la pandemia por el COVID-19, 2021*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12178/2/IV_FCE_308_TE_Carre%c3%b1o_Cuba_Mercado_2022.pdf

Carvache, O., Carvache, M., Gutiérrez, G., & Carvache, W. (2022). Incidencia de la tecnología y gestión en la innovación de las pymes exportadoras. *Revista de*

Ciencias Sociales, 28(2). Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28070565017/28070565017.pdf

Champac, M. (2021). *Modelo Demanda- Control*. Obtenido de http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1791/1/Mar%c3%ada%20Del%20Rosario%20Champac%20Arias.pdf

Collas, F. (2019). *Cultura organizacional*. Obtenido de https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/26/COLLAS_FREDDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Conejo, A. (2019). *Las demandas interpersonales*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3502/ANALY%20SARITA%20CONEJO%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De La Cruz, J., & Godoy , S. (2022). *Delegación De Funciones*. Obtenido de http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1961/1/Jair%20Jesus%20De%20la%20Cruz%20Huallanca.pdf

Díaz, F., Guevara, S., & Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Ucv Hacer, 8*(1), 31-40. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/

Díaz, I., Narváez, I., & Amaya, T. (2020). El proyecto de vida como competencia básica en la formación integral de estudiantes de educación media. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación, 11*(01), 113-126. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2027-83062020000200113

Escalante, M. (2020). *Sobrecarga de trabajo*. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31524/1/77%20GTH.pdf

Eugenio, E. (2019). *Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2173/articulo%20cientifico%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, R., Saldaña, S., Orozco, M., & Rivas, B. (2022). Correlación entre estrés laboral y resiliencia en los médicos residentes de medicina familiar. *Revista mexicana de medicina familiar, 19*(3), 78-85. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2696-12962022000300078&script=sci_arttext

Guerra , L. (2021). *La teoría X e Y de Douglas McGregor*. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4895/T061_70088374_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO, 04*(03), 163-173. Obtenido de https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363

Halanocca , S., Palomino , L., & Rupay , K. (2019). *Satisfacción laboral*. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019_MAGSS_16-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, M., Lluesma, M., & De Veras, B. (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior, 38*(02). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142019000200006&script=sci_arttext&tlng=pt

Holguín , G. (2022). *Teoría de Likert del clima organizacional*. Obtenido de http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4507/1/Holguin%20Leon%20Grace%20Herminia.pdf

Huaman , E. (2021). *Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por Covid-19, periodo 2020 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57301/Huaman_AE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Lara, R. (2022). *Teorías basadas en la interacción*. Obtenido de https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29130/T-1499.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lecca , J. (2020). *COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46885/Lecca_FJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luna Victoria, K., & Marín, K. (2021). *Estrés laboral asociado a estrategias de afrontamiento frente a la covid-19 en enfermeras de neonatología del Hospital Belén Trujillo 2021*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8612/1/REP_KARLA.LUNA_KATIA.MAR%c3%8dN_ESTRES.LABORAL.pdf

Luque, L. (2021). *Factores Psicosociales y Estrés laboral del Profesional de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2020 (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca-Perú)*. Obtenido de http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4784/Lisset_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Machacuay, J., & Vera , G. (2020). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de La Merced, 2020 (Tesis de especialidad, Universidad Nacional del Callao-Perú)*. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5562

Mcleod & Guy-Evans (2023). *P-Value And Statistical Significance: What It Is & Why It Matters.* Blog https://www.simplypsychology.org/p-value.html

Maquera, P. (2019). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/997/Maquera-Urure-Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mercado, L. (2019). *Estudio del clima organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco - 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Continental, Cusco-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9738/4/IV_FCE_308_TI_Mercado_Fuentes_2019.pdf

Muñoz, C. (2020). Función de la empatía en el trabajo de psicólogos y psicoterapeutas. *Revista Scientific, 5*, 146-164. Obtenido de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/456/1117

Onofre, L. (2021). *Estrés laboral*. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf

Pedraza, N., Álvarez, L., & Fuentes, C. (2020). *La relación del clima organizacional y el desempeño laboral en educación superior*. Obtenido de http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/37%20PEDRAZA_ALVAREZ_CRUZ.pdf

Polo, M. (2019). La responsabilidad ética. *Veritas*(72), 49-72. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-92732019000100049&script=sci_arttext&tlng=pt

Portocarrero, P., & Pinheiro, K. (2022). *Modelo Transaccional (Lazarus y Folkman ,1986)*. Obtenido de http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1901

Puma , Y. (2021). *Ficha Técnica 01*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62251/Puma_TY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiranza, J. (2021). *Estrés laboral durante la COVID-19: a propósito de una revisión sistemática*. Obtenido de https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4182/1/Quiranza%20Montalvo%20Juan%20Carlos.pdf

Raigozo, C., & Guzmán, L. (2019). *Cuestionario de preguntas cerradas*. Obtenido de http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/bitstream/10656/7632/1/UVDTSO_GuzmanLauraXImena_2019%20%281%29.pdf

Rojas , J. (2022). *Clima organizacional y Satisfacción laboral de los Cirujano Dentistas de una entidad pública en Lima Este 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79442/Rojas_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rugel , M. (2021). *La encuesta*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8945/Rugel%20Ruiz%20Mylene%20Priscilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saguay, M. (2022). *Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General Iess Del Cantón Milagro Provincia del guayas, en el periodo 2021*. Obtenido de https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5919/1/SAGUAY%20ANDRADE%20MARIUXI.pdf

Samamé , E. (2022). *Estrés laboral y calidad de vida profesional en enfermeros del centro quirúrgico del hospital central de la policia nacional del Perú, 2022*. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7504/T061_41457338_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarmiento, S. (2020). *Cohesión*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15400/Sarmiento_ps.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Segovia Suller, C. (2022). *Matrices de Investigación y Desarrollo del Proyecto de Tesis en los estudiantes de educación superior universitaria, 202*0. (PDF). https://biblioteca.clacso.edu.ar/Uruguay/icp-unr/20170112025613/pdf_570.pdf

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista*

Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(02), 153-1569. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Tumialan , E., & De La Cruz , A. (2022). *Estrés laboral en el personal de Enfermería ante la situación de pandemia covid-19 en el Centro de Salud Concepción 2021 (Tesis de pregrado, Universidad Roosevel, Huancayo-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/925/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Unzueta, M., Villegas, T., & ÑAUPA, Y. (2022). *Definición de Estrés*. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6641/TESIS_2DAESP_UNZUETA_VILLEGAS_%c3%91AUPA_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilcarino , P. (2022). *Falta de cohesión*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89112/Vilcarino_ZPM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano, C., & Sánchez, R. (2022). Relaciones interpersonales y violencia en el sistema familiar en confinamiento por COVID 19 en América Latina: revisión sistemática. *Revista eleuthera, 24*(1), 216-235. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-45322022000100216

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema general ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?	Objetivos generales Determinar la relación entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022	Hipótesis general El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.	Clima organizacional	Comunicación	Flujo de comunicación entre superiores, compañeros y grupos
					Acceso a informaciones
					Comunicación de las áreas y estrategias de comunicación.
				Responsabilidad	Confianza para dar una responsabilidad al trabajador
					Responsabilidad de trabajadores específicos
				Recompensas	Características de Reconocimiento
					Críticas constructivas
					Incentivos no económicos
				Cohesión	Respeto en lo integrantes
					Preocupación por los demás.
					Cordial por colaborar
				Trabajo en equipo	Apoyo de jefes
					Trabajo en equipo
					Superiores inmediatos comprensivos
Problemas específicos 1) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022? 2) ¿Cuál es el nivel del estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022? 3) ¿Cuál es la relación entre comunicación y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022? 4) ¿Cuál es la relación	Objetivos específicos 1) Especificar el nivel de clima organizacional de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022. 2) Especificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022. 3) Conocer la relación entre comunicación y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022 4) Conocer la relación	Hipótesis especificas 1) El nivel del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-202; es alto. 2) El nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-202; es alto. 3) La comunicación se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022 4) La responsabilidad se relaciona de manera directa y significativa con el estrés	Estrés laboral	Sobrecarga de trabajo	Dificultad para concentrarse
					Tiempo para atender al

entre responsabilidad y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022? 5) ¿Cuál es la relación entre recompensa y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022? 6) ¿Cuál es la relación entre cohesión y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022? 7) ¿Cuál es la relación entre trabajo en equipo y estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022?	entre responsabilidad y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022 5) Conocer la relación entre recompensa y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022 6) Conocer la relación entre cohesión y estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022 7) Conocer la relación entre trabajo en equipo y estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022	laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022. 5) La recompensa se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022 6) La cohesión se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022La comunicación se relaciona directa y significativamente con el estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022 7) El trabajo en equipo se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral del centro de salud San Fernando, Pucallpa-2022.			usuario
					Tiempo para completar todas sus tareas (forma de trabajo
				Tecnología	No tener un equipo disponible para un trabajo de calidad
					No tener conocimiento técnico para para competir
				Falta de cohesión	Equipo desorganizado
					Equipo de trabajo desorganizado
					Presión en grupo
				Relaciones interpersonales	Dificultades para trabajar con un compañero ya sea de la misma u otra área
					Tener horarios impredecibles
				Satisfacción	Tiempo de ocio para relajarse
					Humor en el trabajo

Fuente: Modelo de matriz adaptado de Carrasco Diaz (2017) metodología de la investigación

Anexo 2: Instrumento 1 Clima organizacional

Estimado trabajador**:** El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre el clima organizacional que existe en el centro de salud San Fernando, la confidencialidad de sus respuestas será respetada.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores y marque con una (X) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

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

Nº	Dimensiones/ítems-clima organizacional	PUNTUACIONES				
Comunicación		1	2	3	4	**5**
01	Cuando tiene algún percance laboral, solicita permiso a sus superiores.					
02	Son claros y concisos tus compañeros de trabajo, cuando requieren apoyo o alguna petición					
03	La comunicación entre áreas es amena					
04	Cuentas con el conocimiento adecuado para acceder a la información					
05	Conoces el reglamento interno y las políticas del centro de salud					
06	La comunicación entre compañeros es el adecuado					
07	Se aplican estrategias para mejorar la comunicación					
Responsabilidad						
08	Existe confianza y coordinación para asignar una responsabilidad					
09	Te sientes preparado para recibir un trabajo especifico					
Recompensa para los colaboradores						
10	Los reconocimientos son distribuidos en forma justa					
11	Recibes críticas constructivas que te incentivan a mejorar					
12	Existen incentivos no económicos para hacer mejor tu trabajo					
Cohesión						
13	Existe respeto entre compañeros de trabajo					
14	Usted se preocupa por los problemas de sus compañeros de trabajo					
15	Es cordial la relación que llevas con tus compañeros de trabajo					
Trabajo en equipo						
16	Cuentas con el apoyo de tu jefe para capacitarte constantemente					
17	Participa en los trabajos en equipo					
18	Recibes apoyo para desarrollar tu trabajo					
19	Te comprende tu superior inmediato frente algunos problemas que tengas					

Anexo 3: Instrumento 2 estrés laboral

Estimado trabajador**:** El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre el estrés laboral que existe en el centro de salud San Fernando. La confidencialidad de sus respuestas será respetada, por favor responder con honestidad.

Instrucciones: Lea cada uno de los indicadores y marque con una (X) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

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

Nº	Dimensiones/ítems-estrés laboral	Puntuaciones				
Sobrecarga de trabajo		1	2	3	4	5
01	Tiene sobrecarga de trabajo					
02	La sobrecarga de trabajo le causa estrés					
03	No cumplir con las tareas le causa estrés					
04	El trabajo es estresante					
Tecnología						
05	El no cotar con el equipo adecuado le causa estrés					
06	El no brindar un servicio con equipos disponibles de calidad le estresa					
07	La falta de conocimiento técnico le causa estrés.					
08	La competitividad le causa estrés					
Falta de cohesión						
09	La desorganización del centro de salud le causa estrés					
10	La falta de trabajo en equipo en el cetro de salud, le causa estrés					
11	La presión de tu equipo le causa estrés					
Relaciones interpersonales						
12	Los conflictos interpersonales del centro de salud le causan estrés					
13	La falta de comunicación con tus compañeros le causa estrés					
14	El horario rotativo le causa estrés					
Satisfacción laboral						
15	No tener descanso le causa estrés					
16	No relajarse le causa estrés					
17	El no contar con compañeros felices le causa estrés					
18	El no contar con un ambiente tranquilo y agradable le causa estrés					