



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, LIMA 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Franklin Felipe Garcia Vilcherrez

Asesor:

Mg. Manuel Alexander López Uribe

Lima - Perú

2022

## DEDICATORIA

“A mis padres y hermanos por apoyarme siempre, demostrándome que cada sufrimiento, cada derrota, es una experiencia positiva y un reto que tengo que afrontar para llegar a ser en la vida una persona capaz y responsable”

## AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por guiarme y brindarme la sabiduría necesaria para hacerle frente a las complicaciones.

A mis padres, por darme la vida, por una infancia de felicidad, con formación y educación en valores que con mucho esfuerzo lograran enseñarme, por darme unos hermanos tan maravillosos y sobre todo por darme la más grande lección de la vida que fue el no rendirme.

Gracias a mi Madre por estar ahí siempre en los momentos exactos para extenderme la mano, por convertir mis malos pasos en reflexiones, por tener siempre algo que decirme y escucharme, por ser mi cómplice de mis travesuras y darme su hombro para desahogarme, por enseñarme a valorar los resultados de un gran esfuerzo, conociendo el precio de una gota de sudor en la frente, madre ocupas un lugar especial en mi corazón.

A mi padre, por ser mi amigo, por haberme forjado como soy, por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

A mis hermanos que gracias a ellos adquirí el don de la paciencia, el orden, tolerancia y la reflexión, por estar en mis alegrías y tropiezos de las cuales siempre hemos salido triunfadores, por la confianza y el escucharme, por permitirme estar en sus vidas, Sonia, Milagritos, María Elena, Harley, Müller los amo a todos desde lo más fondo de mi corazón.

A Gina por ser una gran persona por dejarme compartir su vida con la mía, por transformar mi vida tan radical, por darme su amor dibujando todos los días una gran sonrisa en mi rostro, gracias por saber aguantarme y perdonar, por la confianza brindada y no dejarme caer.

## INDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática .....	10
1.2. Antecedentes.....	16
1.3. Bases Teóricas .....	21
1.4. Formulación del problema.....	40
1.5. Objetivos .....	40
1.6. Hipótesis .....	41
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>42</b>
2.1. Tipo de investigación.....	42
2.2. Población y Muestra .....	43
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	45
2.4. Procedimiento.....	51
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
3.1. Estadística descriptiva.....	54
3.2. Estadística inferencial .....	59
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>64</b>
4.1. Discusión.....	64
4.2. Conclusiones.....	68
4.3. Recomendaciones.....	69
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>80</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.</b> DISTRIBUCIÓN DE MUESTRA DE ESTUDIO SEGÚN ÁREAS .....	44
<b>TABLA 2.</b> NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	46
<b>TABLA 3</b> NIVELES DE DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	47
<b>TABLA 4</b> MEDICIÓN POR ESCALA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	48
<b>TABLA 5.</b> NIVEL DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.....	49
<b>TABLA 6.</b> NIVEL DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL .....	50
<b>TABLA 7.</b> ESCALA DE MEDICIÓN PARA LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.....	51
<b>TABLA 8.</b> OPERACIONALIZACIÓN.....	53
<b>TABLA 9.</b> DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	54
<b>TABLA 10.</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL ..	54
<b>TABLA 11.</b> DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	55
<b>TABLA 12.</b> DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	56
<b>TABLA 13.</b> DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE LA DIMENSIÓN FACTOR EXTRA ORGANIZACIONAL DEL ESTRÉS LABORAL.....	56
<b>TABLA 14.</b> DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE LA DIMENSIÓN FACTOR ORGANIZACIONAL DEL ESTRÉS LABORAL .....	57
<b>TABLA 15.</b> DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE LA DIMENSIÓN FACTOR GRUPAL DEL ESTRÉS LABORAL .....	57
<b>TABLA 16.</b> DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE LA DIMENSIÓN FACTOR INDIVIDUAL DEL ESTRÉS LABORAL .....	58
<b>TABLA 17.</b> DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DEL ESTRÉS LABORAL .....	58
<b>TABLA 18.</b> PRUEBA DE NORMALIDAD DE KOLMOGOROV-SMIRNOV.....	59
<b>TABLA 19.</b> CORRELACIÓN DE PEARSON CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL .....	60
<b>TABLA 20.</b> RELACIÓN ENTRE POTENCIAL HUMANO Y ESTRÉS LABORAL .....	61
<b>TABLA 21.</b> RELACIÓN ENTRE DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL.....	62
<b>TABLA 22.</b> RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL.....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1. SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>FIGURA 2. MODELO DEL ESTRÉS .....</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO N° 01</b> MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	80
<b>ANEXO N° 02</b> CUESTIONARIO INSTRUMENTO PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	81
<b>ANEXO N° 03</b> INSTRUMENTO PARA EL ESTRÉS LABORAL.....	83
<b>ANEXO N° 04</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE CONFORT .....	85
<b>ANEXO N° 05</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE INNOVACIÓN .....	85
<b>ANEXO N° 06</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE LIDERAZGO .....	86
<b>ANEXO N° 07</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE RECOMPENSA .....	86
<b>ANEXO N° 08</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE CONFLICTO Y COOPERACIÓN.....	87
<b>ANEXO N° 09</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE IDENTIDAD .....	87
<b>ANEXO N° 10</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE MOTIVACIÓN.....	88
<b>ANEXO N° 11</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL .....	88
<b>ANEXO N° 12</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE ESTRUCTURA.....	89
<b>ANEXO N° 13</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE REMUNERACIÓN.....	89
<b>ANEXO N° 14</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE TOMA DE DECISIONES.....	90
<b>ANEXO N° 15</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE INCERTIDUMBRE POLÍTICA.....	90
<b>ANEXO N° 16</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE INCERTIDUMBRE ECONÓMICA.....	91
<b>ANEXO N° 17</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE INCERTIDUMBRE TECNOLÓGICA .....	91

<b>ANEXO N° 18</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS .....	92
<b>ANEXO N° 19</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE DISEÑO Y ESTRUCTURA .....	92
<b>ANEXO N° 20</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE PROCESOS ORGANIZACIONALES .....	93
<b>ANEXO N° 21</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE CONDICIONES DE TRABAJO .....	93
<b>ANEXO N° 22</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE FALTA DE COHESIÓN DEL GRUPO .....	94
<b>ANEXO N° 23</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE FALTA DE APOYO SOCIAL .....	94
<b>ANEXO N° 24</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE PROBLEMAS FAMILIARES.....	95
<b>ANEXO N° 25</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE PROBLEMAS ECONÓMICOS.....	95
<b>ANEXO N° 26</b> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES AL INDICADOR DE PERSONALIDAD .....	96



## RESUMEN

El objetivo general del proyecto de investigación es determinar la relación del clima Organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal; con una muestra de 50 colaboradores administrativos del mencionado Instituto y se hace uso de la técnica de la encuesta, siendo empleado dos instrumentos validados previamente que son para clima organizacional un cuestionario de Minsa (2011) y para estrés laboral el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ivancevich y Matteson, 1989), adaptada por Ángela Suarez (2013). Para el procesamiento de la información se empleó SPSS y para contrastar la hipótesis general y las específicas se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Estableciéndose las siguientes conclusiones: El clima Organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020; el potencial humano se relaciona moderadamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020; el diseño organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020; La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Clima organizacional, Personal administrativo

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La llegada de la COVID-19 paralizó a todo el mundo, pues obligo a las personas que permanezcan en sus hogares y a las organizaciones a adoptar diversas formas de trabajo para salvaguardar la integridad de sus colaboradores.

La Organización Mundial de Salud (OMS) catalogó en marzo del 2020 como pandemia a la COVID-2019, permitiendo a las autoridades (asesores en salud, sociedades científicas, entre otras) de todos los países tomar acciones. Esta pandemia generó una crisis sanitaria, la cual derivó en un estrés tanto en la población en general, como en los profesionales que laboran en los centros de salud, ya que éstos eran más propensos a adquirir la enfermedad y, por tanto, fallecer a consecuencia de la COVID-19 (Monterrosa-Castro, 2020).

Rojas (2020), en su conferencia web “Prevención de riesgos psicosociales en personas con sobrecarga de trabajo a raíz de la pandemia del COVID- 19” señaló que la exposición de emociones, la poca autonomía para realizar el trabajo, la falta de liderazgo, la poca comunicación y las relaciones interpersonales deficientes, son factores intralaborales que interfieren en el desempeño laboral. Por otro lado, la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral, así como aspectos personales, son condiciones extralaborales, que, junto con los factores intralaborales, contribuyen con el estrés, produciendo un efecto negativo sobre el estado de salud.

En el personal administrativo de los establecimientos de salud pueden convertirse en una amenaza para su salud, si su clima organizacional y el estrés laboral no se abordan

de manera rápida y oportuna según el momento en que viven. Bandura (1971) argumentan que aprenden del entorno social en el que se encuentran, por lo que un ambiente de trabajo adecuado es propicio para las condiciones de trabajo, especialmente para aquellos que sirven a los demás.

En el sector de la salud, la investigación sobre el clima organizacional puede identificar las percepciones de los empleados, identificar aspectos que impactan negativamente en el desarrollo organizacional y, a su vez, reforzar los aspectos positivos que motivan a los empleados. Permite la evaluación y seguimiento de planes de mejora basados en hallazgos orientados a lograr un cambio organizacional positivo (Conche, 2017).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que el estrés laboral puede afectar negativamente la salud mental y física de los recursos humanos y la eficiencia de las organizaciones en las que trabajan. La mala organización del trabajo puede provocar estrés laboral. Los hallazgos realizados por la Organización Mundial de la Salud muestran que los tipos de trabajos que generan más estrés son aquellos que requieren y estresan más allá del conocimiento y la capacidad del trabajador. De esta forma, se puede determinar que mientras más apoyo reciban los trabajadores de los demás, menor será la probabilidad de que experimenten estrés laboral (OMS, 2020).

En el contexto mundial, La Organización de las Naciones Unidas (2019), ubica al estrés laboral entre las principales causas de muerte, seguida por los accidentes, jornadas laborales y enfermedades relacionadas con el puesto de trabajo, a causa de estos

factores cada año se registra 374 millones de muertes, afectando el ámbito familiar y empresarial no solo desde el aspecto económico sino también emocional y social influyendo de manera directa o indirecta en el clima organizacional. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su publicación por el día mundial de la salud rebeló que en la Unión Europea 40 millones de trabajadores son afectados por el estrés laboral y que únicamente el 26% de organizaciones han realizados trabajos para reducir estas cifras (González Moreno, 2016)

Una encuesta mostró niveles de estrés más bajos en América Latina en comparación con sus contrapartes europeas, asiáticas o norteamericanas (también conocidas como países industrializados) por razones obvias, por ejemplo, en Argentina, el 65% de los trabajadores experimentan estrés laboral para 4000 de los trabajadores peruanos, 78 % mencionó estrés en el trabajo (Sánchez, Loli y Sandoval, 2016), mientras que en un estudio de Solís, Zamudio, Matzumura, y Gutiérrez (2016) un público en los establecimientos de salud, mencionaron que el 86% de los profesionales de enfermería del centro médico tenían bajos niveles de estrés, dato inconsistente con (Sánchez, Loli, & Sandoval, 2016) más de un año de retraso, posiblemente por aumento de volumen de trabajo.

En el caso de Ecuador, Muñoz (2018) ejecutó una evaluación del nivel de estrés laboral de los empleados de la empresa Multicable. Donde luego de un examen se calificó como bajo el nivel de estrés laboral, haciendo de esta empresa muy buena en ámbitos de estabilidad, estructura y buen clima organizacional, puesto que el liderazgo mantiene buena comunicación con los empleados y entre compañeros. Por otro lado, México ya se

encuentra en la cima del ranking mundial de estrés laboral, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba el terrible ranking. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reporta que en México el 40% de los trabajadores experimentan estrés laboral (Muñoz & Casique, 2016), lo que significa que aproximadamente 18.4 millones de personas viven bajo dicho estrés.

En Perú, a pesar de que la pandemia de COVID-19 obliga a las personas a realizar todas las actividades en casa, el 73% de los colaboradores peruanos dijo querer cambiar de trabajo o dejar su actual consulta laboral, según la última encuesta realizada por La Consultora Dench. En este caso, el 26% de los empleados dijo que la razón principal era sentirse agotado y estresado por trabajar más intensamente que antes de la pandemia, no poder desconectarse de la tecnología, no tomarse un tiempo libre o realizar sus tareas. Por otro lado, el 24% afirmó que su renuncia se debió a la dureza del clima y la cultura que existía en su trabajo actual. Y el 20% se debió a la incertidumbre empresarial en el país por la pandemia y la coyuntura política. En este informe, el 15% manifiesta que no continuaría en la empresa porque persiguen un mejor salario, el 8% por emprendimiento de negocio propio, y el 7% por crecimiento profesional y el deseo de asumir nuevos desafíos. (El comercio, 2021.18.6)

Así tenemos que, en Ancash, Castillo (2017) en su estudio “Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, 2017”, concluye que si existe un buen clima organizacional entonces habrá poco estrés laboral. En el estudio de Dávila (2019) sobre estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores del Hospital de la

Solidaridad Chiclayo, 2018, concluye señalando que a mayor nivel clima organizacional es menor el nivel estrés laboral que manifiestan los colaboradores del Hospital de la Solidaridad 2018.

En el sector salud, el estudio del clima organizacional permite identificar las percepciones de los trabajadores en este caso del personal administrativo del Instituto de Salud del Niño San Borja, para definir los aspectos que inciden en forma negativa en el desarrollo de la organización, y a su vez robustecer los aspectos favorables, que incentivan al colaborador. Facilitando examinar y supervisar los planes de mejora sustentados en los resultados encontrados, orientados a cambios positivos en la entidad.

El Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, es un centro hospitalario pediátrico quirúrgico y especializado de Alta complejidad que atiende niños, niñas y adolescentes, este organismo requiere colaboradores que permitan cumplir con sus actividades en todo momento durante las 24 horas del día; es decir, están expuestos a riesgos físicos y psicosociales, que pueden constituir a la presencia de estrés dentro del marco laboral, personal y en ocasiones llevarlo al ámbito familiar y social.

El estrés laboral es un problema cada vez más acuciante y habitual en la entidad, el cual afecta el bienestar físico y psicológico del personal administrativo y va a generar el deterioro de la eficacia de una entidad. En el ámbito de la salud, la incidencia del estrés es gravísimo porque no solo daña al personal administrativo y asistencial, sino también al paciente que depende de sus cuidados. El estrés implica sufrimiento y deterioro del

potencial del capital humano y social de nuestras entidades y repercute en la satisfacción laboral y en el desempeño profesional.

Los recursos humanos son fundamentales para brindar una atención eficaz a los usuarios de un sistema de salud, por lo que es de suma relevancia determinar cómo captar, mantener, incentivar y desarrollar el talento de la fuerza laboral en salud en el ambiente de trabajo adecuado. Es dentro de estas premisas que este proyecto de investigación buscó comprender el impacto de los niveles de estrés laboral del personal administrativo del Instituto de Salud del Niño San Borja para generar información sobre los procesos que determinan su comportamiento organizacional de los recursos humanos.

Lo anterior facilita el desarrollo de planes de acción encaminados a mejorar y fortalecer aspectos que benefician a la organización y alcanzar un balance de trabajo para que el personal administrativo del Instituto de Salud del Niño San Borja pueda desempeñar su labor de manera eficaz y con sentido de satisfacción, con pertenencia y gran compromiso institucional, así, poder cumplir como agente de salud con los indicadores y objetivos estratégicos institucionales.

Por lo que se plantea la investigación la siguiente interrogante: *¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020?*

## 1.2. Antecedentes

### Internacionales

**Lara y Jiménez (2019)**, En su trabajo plantea como objetivo “Identificar y determinar la relación entre el estrés laboral y la variable clima organizacional presente en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, en Ecuador, 2018”. Estudio de enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. El tipo de investigación fue exploratoria y descriptiva y correlacional. Con relación a la población, lo constituyen los 459 trabajadores del Hospital y una muestra de 82 trabajadores. Se empleó un cuestionario CoPsoQ Ista21 con el propósito de evaluar el clima organizacional presente en el Hospital. Concluyéndose que si hay una significativa vinculación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores. Asimismo, el clima organizacional se ve íntimamente afectado, ocasionado por la falta de capacitaciones, talleres y la mala organización y monitoreo en cuanto a las relaciones de los colaboradores entre ellos.

**Ramírez (2018)** su estudio tiene como objetivo “Determinar y conocer cuáles son los factores principales que generan el estrés laboral en los trabajadores del Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl, 2018”. El estudio fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, diseño no probabilístico de corte transversal, con una población de 14 trabajadores, los mismos que constituyeron la muestra de estudio. En cuanto al instrumento empleado, se tomó el cuestionario de estrés laboral perteneciente a la OIT – OMS, cuestionario por el cual se puede medir los estresores organizacionales. Concluyéndose que los niveles de estrés presente en los trabajadores de la institución son bajos y que estos inciden en el rendimiento de los trabajadores.



**Zhans, (2016)** en su tesis tiene como objetivo “evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, 2017”. Estudio de enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios a quienes se aplicó la técnica de la encuesta. Concluyéndose que el Mejoramiento del Clima Organizacional, incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

**Robalino (2018)** El objetivo de su estudio fue “Determinar la relación entre el estrés laboral de los conductores de las diferentes unidades de transporte en la provincia del cantón Daule y cuál es la relación con los diferentes niveles en cuanto al desempeño laboral”. La tesis fue mixta, es decir cuantitativo y cualitativo. Se laboró sobre una población de 300 conductores quienes se constituyen a su vez en la muestra. Así mismo, como técnica para la recolección de información, se empleó la encuesta y como medio de obtención de datos el instrumento el cuestionario, basado en el modelo Karasek. La muestra, estuvo conformada por el total de la población. Concluyéndose que el estrés laboral presente en los conductores si guarda relación en cuanto al desempeño laboral de los mismos, y el criterio el cual es de mayor interés es la estabilidad laboral que se les brinda.

**Alarcón y Gutiérrez (2017)** realizaron su investigación con el objetivo de “Determinar y señalar cuales son los principales aspectos del clima organizacional que causan estrés laboral en los trabajadores de una empresa que fabrica muebles en la ciudad de Bogotá”. Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. En cuanto al diseño fue

no experimental y transversal. En la investigación, se contó con la intervención de 40 colaboradores de la organización. Como instrumento se aplicó un cuestionario. Concluyéndose, que los colaboradores muestran un nivel medio de estrés, y que los aspectos primordiales del clima organizacional son las variables psicosociales internas y las externas, quienes forman una parte importante de la empresa.

## Nacionales

**Cabrera (2018)** en su estudio se plantea como objetivo “Determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana”. Estudio cuantitativo con un diseño de alcance correlacional para evaluar las relaciones entre las variables en estudio. La muestra de este trabajo piloto estuvo constituida por 56 colaboradores de la entidad en investigación estudio el 63% de los encuestados hombres y el 37% mujeres. Técnica encuesta e instrumentos utilizados fueron la escala de Clima Laboral de Sonia Palma y el cuestionario de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Concluyéndose que el clima organizacional en los colaboradores es elevada “muy favorable” a la vez la satisfacción laboral es valorado como “media”, siendo una valoración consistente en todos los indicadores, lo que se explicaría porque fue galardonada con el premio "Best Place to Work" por su satisfacción. En el mismo estudio, la fuerza laboral se consideró "promedio", una evaluación que fue consistente en todas sus métricas.

**Montoya (2017)**, en su trabajo de investigación postula como objetivo “Analizar qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Manpower Lince. Lima 2017. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo. El

diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores, 99 hombres y 101 mujeres que oscilan entre edades de 18 a 50 años. Los instrumentos aplicados fueron la escala laboral OIT- OMS y la escala de clima laboral de Litwin y Stinger. Concluyéndose, que base a la contratación de hipótesis empleándose el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrando un valor  $p < 0.05$ , por lo tanto, se afirma que existe correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional, siendo de tipo inversamente proporcional ( $r = -,706^{**}$ ) lo cual quiere decir que, a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.

**Lazo & Lazo (2018)**, en su investigación se plantea como objetivo “Relacionar el Clima Laboral y la Vulnerabilidad al Estrés en una Empresa de Industria Textil de la Ciudad de Arequipa, Perú “. Metodológicamente es un enfoque cuantitativo, con una muestra de 151 trabajadores del área de administración y planta de la mencionada empresa. Se empleo como técnica la encuesta y como instrumentos la Escala de Clima Laboral CL- SPC de Palma (2004) y el Test de Vulnerabilidad al Estrés de Miller y Smith (1987). Los resultados señalan que el 47% de trabajadores presentan una actitud media hacia el Clima Laboral y la edad no correlaciona con la variable, además, las mujeres presentan una actitud más favorable que los hombres, se aprecia también que el personal administrativo presenta puntajes más altos que los colaboradores de planta en la percepción sobre el Clima Laboral.

**Chircca y Villanueva (2018)**, en su investigación establece como objetivo “Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los

trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016” (p. ix). Método cuantitativo y correlacional con diseño correlacional y con una muestra de 100 colaboradores. Empleándose la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios de estrés laboral y clima organizacional elaborados por ellos. Las conclusiones fueron que en entidad edilicia no hay vinculación entre ambas variables, En otras palabras, significa que los niveles de estrés están bajo control, lo que no afecta el clima organizacional. Asimismo, en el análisis dimensional se encontró relación entre las dimensiones estrés laboral, agotamiento y despersonalización y clima organizacional. Esto significa que en situaciones en las que los empleados pueden sentirse extremadamente fatigados y alejados de sus colegas, el clima organizacional puede verse afectado.

**Guardaminos (2018)**, sostiene como objetivo general de estudio “Determinar la relación entre los factores de estrés laboral y clima organizacional en el personal de una institución de salud pública del distrito de Chancay-2017”. Método empleado enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - correlacional. Con un diseño no experimental de corte transversal. Con una muestra de 203 trabajadores del Hospital del mencionado Distrito. La técnica empleada es la encuesta, los instrumentos aplicados fueron la Escala de estrés laboral de la OIT y Escala de Clima Laboral CL-SPC. Concluyéndose mediante la contrastación de la hipótesis empleada el coeficiente Rho Spearman para la correlación entre la variable Estrés Laboral y Clima Organizacional, se logró una correlación inversa alta y significativa de  $\rho = -0.829$  con un valor de significancia (bilateral) .000 ( $p < 0.05$ ). Por ende, existe un rechazo a la hipótesis nula y se comprueba la hipótesis alternativa

general que señala: existe relación entre Estrés Laboral y Clima Organizacional en los colaboradores de una entidad salud pública del citado distrito.

### **1.3. Bases Teóricas**

La teoría utilizada para clima organizacional fue de Litwin y Stinger y la teoría de Hans Selye sobre las características biológicas del estrés y su relación con el clima organizacional.

#### **El Clima Organizacional**

##### **Conceptualización del Clima Organizacional**

La organización ha proporcionado niveles favorables y adecuados en la satisfacción de la necesidad que tienen los trabajadores o miembros de la organización, elevando así su moral. Además, resulta desfavorable cuando se frustran tales necesidades personales, es decir, el clima organizacional está influenciado por el estado motivacional de los miembros de la organización que están influenciados por ella.

Olivera (2016) entiende que el clima es un estado interno momentáneo en el que se encuentra una empresa, y que es susceptible a cambios frente a los nuevos factores que pueden surgir en poco tiempo y que pueden derivarse de las decisiones y acciones tomadas o no por la empresa. Este estado interno se ve afectado no solo por factores internos, sino también por factores externos, y dichos factores pueden causar nuevos eventos y factores futuros o afectar las decisiones tomadas por la empresa.

El clima puede considerarse bueno cuando predominan las actitudes positivas que hacen que el ambiente sea más agradable para el trabajo, se considera deteriorado o malo cuando una cantidad considerable de variables afecta negativamente a la mayoría de los

empleados, lo que hace que el clima sea más tenso. El clima puede sintetizarse como favorable, desfavorable o neutral sobre los miembros de la organización.

Es necesario aclarar ya que, en el estudio de Mello (2004), este estudio considera los siguientes aspectos relacionados con el clima organizacional.

1. Está vinculado a factores volátiles y situacionales, donde las condiciones cambiantes pueden cambiarlo e influir en el comportamiento de los miembros de la organización, así como en su desempeño y satisfacción personal.
2. Se percibe de diversas maneras, utilizando como base sus creencias, valores, historia de vida, actitudes, percepciones, entre otros. Se puede medir por una medida objetiva.
3. Se ve afectado por variables organizacionales y formales internas y externas del entorno. Está directamente conectado al entorno de trabajo, pudiendo distinguir entre diferentes polos de trabajo dentro de la misma organización, es decir, hay varios climas internos, lo que hace que la tarea de mejorarlo sea más compleja de lo que parece inicialmente.

Morans y Volkweins (1992) presentó las características relativamente duraderas del clima organizacional a continuación:

- ✓ Genera en la organización que se pueden incluir la percepción relacionado con las dimensiones que genera innovaciones óptimas en el apoyo de la creatividad y confianza en la organización.
- ✓ Genera en los miembros que se produzca la interacción social.
- ✓ Permite interpretar las diferentes situaciones que alberga como base.
- ✓ Permite determinar el valor y actitudes que refleja la cultura prevista dentro de la organización.

El clima organizacional puede ayudar u obstaculizar la implementación de cambios en la organización. Depende del excelente administrador conocer el clima y la cultura de la organización para que trabaje a favor de sus decisiones y, cuando apropiado, interferir positivamente en el propio cambio gradual del clima y la cultura. El clima organizacional está indudablemente influenciado por la motivación de los empleados para cumplir con sus obligaciones de satisfacción. Esta influencia puede ser positivo o negativo, y actuar sobre los factores extrínsecos o intrínsecos. El clima organizacional tiene un impacto directo en la calidad de la vida laboral, que está relacionada con la satisfacción y las emociones. El participante a través de una vida responsable en la empresa, involucrando la atención de las necesidades y aspiraciones de las personas con actitudes como la reestructuración de puestos y formas innovadoras de organización del trabajo asociadas con la formación de equipos con mayor poder de autonomía y con mejoras en el entorno de la organización. El término empoderamiento se usa en la designación de un mayor empoderamiento con la responsabilidad hacia los empleados, lo que contribuye a su mayor motivación y autoestima. Es un error relativamente común administrar la empresa, buscar mayores márgenes de productividad y ganancias, descuidar o incluso inhibir la creación de estas condiciones para mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Teniendo en cuenta que ya hemos abordado sobre la realidad problemática y algunos antecedentes de nuestra investigación, veremos a continuación que menciona la literatura como parte de la teoría sobre la que sustenta esta investigación.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional están dadas por 3, está a la vez están conformadas por indicadores según:

- **Potencial humano.** –Los grupos pequeños, grandes e individuales, alcanza objetivos a través de la conformación en la organización en el ámbito de estudio en el sector salud, 2011) (p. 15).
- **Diseño en la organización (estructural).** - Según Chester Bernards, se coordina la actividad y la incorporación en el ámbito organizacional a través estructura (MINSA 2011) (p. 15).
- **Cultura organizacional.** –No se puede obtener una buena organización sino está comprometida los trabajadores, tomando decisiones que permitan desarrollar la conformación de patrones, normas que convierte la eficiencia productiva y eficiente dentro de la organización (MINSA 2011) (p. 16).

## **Teorías del Clima Organizacional**

### **Teoría del clima organizacional de Likert**

Considera el clima organizacional basado en criterios de Likert. Este autor expresa interés en el comportamiento del trabajador, ya que puede estar influenciado por las condiciones de trabajo percibidas. Dentro de una organización existen variables causales, variables intermedias y variables finales que determinan 2 tipos de clima organizacional, cada uno subdividido en 2 partes (Brunet 1987).

### **Clima de tipo autoritario**

#### **Sistema I: Autoritarismo explotador**

La gerencia no tiene confianza en sus empleados y la mayoría de las veces toma decisiones de arriba hacia abajo. Un gran número de empleados trabajan en condiciones de miedo, castigo, etc., y son recompensados en diferentes ocasiones. Además, las relaciones empleador-empleado son mínimas, generando miedo y desconfianza (Brunet 1987).



## **Sistema II: Autoritarismo paternalista**

La gerencia otorga confianza y cuando se trata de empleados, estos son vulnerables. Empezar a pensar en decisiones y delegar algunas tareas a niveles medios e inferiores. Los superiores dan a los trabajadores un consentimiento moderado. En este sistema, también desarrollan una organización informal que no siempre se corresponde con lo establecido en la empresa, como los lineamientos y objetivos empresariales (Brunet 1987).

## **Sistema III: Consultivo**

Crea un ambiente participativo que logra crear un vínculo entre superiores y trabajadores. A estos últimos se les permite tomar decisiones específicas que antes sólo podían tomar quienes ocupaban altos cargos, otorgándoles así prestigio y respeto. Si un trabajador tiene que ser reprendido o recompensado, la alta gerencia lo incentivará a su alrededor para que haga mejor el trabajo. Asimismo, las organizaciones informales pueden negarse a fines corporativos. Como se explicó, el sistema crea una atmósfera dinámica que refuerza la forma de trabajar definida por las metas organizacionales (Brunet 1987).

## **Sistema IV: Participación en grupo**

Los jefes muestran confianza directa con los trabajadores, quienes se involucran en la toma de decisiones e interactúan a través de una comunicación fluida. Como resultado, los trabajadores se sienten motivados para lograr metas, mejorar los métodos de trabajo y el desempeño. De esta manera, los trabajadores dejan de lado los límites entre las organizaciones formales e informales. En definitiva, fortalece el vínculo laboral entre jefes y trabajadores, lo cual es congruente con las metas y objetivos laborales (Brunet 1987).

## Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer

Citado en Acosta y Venegas (2010) se muestra que fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizacional desde una perspectiva perceptual. Para ambos, el clima es un conjunto de atributos de un ambiente de trabajo, la voluntad de ser apreciado directa o indirectamente por los empleados que trabajan en ese ambiente, y su impacto en su motivación y comportamiento, también utilizan el concepto de motivación y comportamiento, intenta explicar aspectos importantes del comportamiento de los colaboradores que laboran en las empresas e intenta detallar los determinantes ambientales y situacionales que tienen mayor impacto en la percepción y el comportamiento humano.

Determinan una metodología que presenta tres objetivos (Litwin y Stringer, 1968; Marín, 2003, p. 31):

- Establecer la proporción entre liderazgo y clima organizacional.
- Establecer los resultados en la variable clima organizacional en la motivación individual, a través del análisis del contenido del pensamiento imaginativo.
- Establecer los resultados en la variable clima organizacional en los factores: satisfacción personal y desempeño laboral.

Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2013) determinan a las dimensiones presentes en el clima organizacional, podemos precisar que son:

**Estructura.** Hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a las estructuras de tipo organizacional que posee la empresa, esto quiere decir todas las reglas, normal, políticas, modelos, metodologías y procedimientos estructurales y formales que se han de desarrollar para cumplir con los objetivos institucionales ya establecidos. Así como también del óptimo desarrollo de las actividades de los

colaboradores. Estas estructuras empresariales, deberán de ser tomadas como modelo para el manejo eficiente de los recursos empleados como son el tiempo y el dinero (Gan, 2013) Responsabilidad (Empowerment). Es la manera que poseen muchas empresas en otorgar poder y hasta generar permisos a los trabajadores con la finalidad de acentuar la toma de decisiones de una manera autónoma. El Empowerment también se refiere al poder autoevaluarse libremente, a fin de posibilitarles tomar algunas decisiones y seguidamente en poder verse como sus propios jefes. Esto quiere decir, poseer la facultad de obtener todos las herramientas útiles y necesarias para poder cumplir con los objetivos de la institución (Gan, 2013)

**Responsabilidades (delegación).** Es así como muchas empresas empoderan e incluso licencian a los trabajadores para enfatizar la toma de decisiones de manera autónoma. El empoderamiento también se refiere a poder autoevaluarse libremente para poder tomar algunas decisiones y luego poder verse a sí mismo como su propio jefe. Esto quiere decir, poseer la facultad de obtener todos las herramientas útiles y necesarias para poder cumplir con los objetivos de la institución (Gan, 2013)

**Recompensa.** Se refiere a todos los premios e incentivos que las empresas otorgan a los trabajadores como respuesta al establecimiento de metas para llegar a lo más alto. Estos premios están relacionados con aspectos como la compensación o el enfoque en áreas de especialización. También creemos que los premios que ofrecen las organizaciones están muy relacionados con los aspectos intrínsecos del ser humano, es decir, están diseñados para enfatizar y mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores, y siguen siendo una fuente de motivación (Gan, 2013).

**Desafíos.** Toda actividad y obligación encomendada a cada trabajador debe ser realizada con valentía, lo que impulsará a los mismos colaboradores a realizar

acciones desafiantes para su cumplimiento. Esto generalmente incentivará a los colaboradores a lograrlas realizar, los desafíos en muchas ocasiones ayudan a sostener y mantener un ambiente competitivo, lo cual es de mayor beneficio para la organización (Gan, 2013).

**Relación.** Se refiere a cada pensamiento que se tiene sobre un trabajador o integrante de su empresa, y por así decirlo, cada aspecto de la relación que se construye entre ellos. Debe quedar claro que el elemento humano es la principal fuente de la empresa, por lo tanto, las buenas relaciones interpersonales son un cimiento necesario para el óptimo desarrollo de toda la organización, especialmente la inteligencia emocional. Construir buenas relaciones entre los colaboradores de una empresa va de la mano con una comunicación clara y óptima, colocando en segundo lugar la empatía entre ellos, Gan, 2013).

**Cooperar.** Se refiere a los pensamientos y sentimientos de los colaboradores sobre las percepciones de comportamiento y actitudes de cada colega. Por lo general, todo esto depende del nivel de interés de los colaboradores para poder resolver algunos imprevistos o accidentes que surgen durante la jornada laboral (Gan, 2013), estándar. Se establece un modelo cuantificable para cada meta alcanzada. Con modelos o criterios se puede medir y controlar cada resultado para poder establecer más información (Gan, 2013).

**Conflicto.** Tiene que ser todas aquellas disonancias o diferencias que prevalecen en la empresa y que suelen desarrollarse o surgir entre la idea del trabajador y la suya. En muchas instituciones los conflictos pueden ser vistos como buenos o malos, todo depende de su enfoque. Los conflictos buenos tienden a beneficiar a la empresa,

mientras que los conflictos malos dificultan el desempeño de otras actividades de la empresa (Gan, 2013).

**Identidad.** También es un punto importante para la empresa, que aporta un gran valor por la atención que los trabajadores prestan a la empresa, lo que crea un sentimiento de orgullo de pertenencia a la institución, sobre todo cuando el valor se crea a través del logro de objetivos (Gan, 2013).

## **El Estrés Laboral**

### **Conceptualización del Estrés Laboral**

Se ha introducido la utilización de las palabras del sector salud, generando estímulos ante diversas situaciones de estrés que padecen el trabajador. Realizando excesos ambientales para brindar soluciones, esta necesidad genera hechos habituales, que se pueden evitar para poder adoptar un mejor desempeño atacando los daños o sucesos negativos que generan hechos estresantes, trayendo consigo soluciones positivas para generar nuevos estatutos y responsabilidades idóneas en el ambiente laboral (Ramos 2018).

**Ramos (2017)** menciona en su libro titulado “Inteligencia emocional: control del estrés”, considerando que el rendimiento disminuye a consecuencia del estrés o atendiendo este ausentismo porque no se encuentra la decisión efectiva en el ambiente laboral.

**Vidal Víctor (2019)**, indica en el sector salud el estrés laboral y la mala calidad de vida, genera temas relevantes en la actualidad, considerando que el individuo percibe este desequilibrio emocional, demandando que se le comprenda la deficiencia de estrés para generar una adecuada comprensión.

- Componente situacional. -Esta depende de las condiciones de trabajo, distintas condiciones redundan en distintos niveles de estrés.
- Diferencias individuales. – Existen características individuales que se asocian a niveles mayores de estrés, estas dependen del recurso psicológico.
- Inestabilidad temporal. - Los niveles de estrés experimentados cambian a lo largo del tiempo, resultado de una continua interacción entre el individuo y la situación.
- Investigación científica. – el estrés laboral tiene efectos sobre la salud en la medida en que es crónico.
- Modificable. -Modificable en la medida de las condiciones de trabajo, como cambios de recursos y habilidades del colaborador.
- Dimensionalidad. – Perspectiva a través de un entendimiento laboral.
- Conceptualmente una dimensión, un continuo y no una enfermedad. – Puesto que la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Asociación Americana de Psiquiatría (APA DSM-V), ninguna contempla criterio para diagnosticar una enfermedad llamada estrés laboral.
- Punto de vista científico. -Se define como factor de riesgo para la salud, puesto que no es una enfermedad, pero al intensificarse y ser continuo produce efectos negativos.

**Chiavenato, I. (2015)** definiendo las exigencias a través de la condición laboral para poder alcanzar los objetivos y metas trazadas en aquellos plazos determinados, indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. En las organizaciones, el estrés persigue a sus colaboradores, unos lo manejan debidamente y evitan las consecuencias, otras sucumben a sus efectos. El

hecho de la tensión depende de las diferencias individuales como la experiencia en el trabajo o rasgos de personalidad. Así, se señala que la globalización, las alianzas estratégicas y los avances que conduce a través de los niveles:

- Pérdida de intimidad.
- Saturación de información.
- Desaparición del contacto frente a frente.
- Necesidad de aprender continuamente nuevas habilidades.
- Pérdida de oportunidad de ascenso debido a la falta de conocimiento.

### **Dimensiones del Estrés Laboral**

Fred Luthans (2002) identifica las diversas dimensiones del estrés:

**Factor extra en la organización.** - Se consideró el análisis profundo de los elementos ambientales en el individuo:

- Cambios en el estilo de vida y trabajo de la persona.
- La familia afecta en el comportamiento.
- Efecto de los medios de comunicación.
- Variables sociológicas (raza, sexo y clase social), pueden convertirse en factores que generan diferencias de creencia, valores, oportunidades y percepciones.

**Factor organizacional.** - se refiere a las fuerzas relacionadas con la organización en sí, aun cuando estas estén constituidas por grupos de individuos, existen dimensiones macroscópicas de estrés:

- Políticas y estrategias de la organización, estas pueden ser las presiones competitivas, reglas burocráticas, tecnología avanzada, remuneración variable basada en méritos, rotación de puesto, etc.

- Diseño y estructura de la organización. -Se considera la centralización y la formalidad, los complicitos de personal de producción y de apoyo (Staff), la ambigüedad de las funciones, etc.
- Procesos organizacionales. – Siendo los controles, la comunicación descendente, retroalimentación escasa de desempeño, procesos centralizados, mínima participación en las decisiones, etc.
- Condiciones de trabajo. – Dimensiones como ambiente desagradable, malas condiciones laborales, situaciones que no garantizan seguridad, etc.

**Factor grupal.** – Quedando influenciado en la organización también es una posible fuente de estrés, estas se pueden describir en dos subconjuntos:

- Falta de cohesión del grupo. – La pertenecía y las prácticas gregarias cumplen una función importante en el comportamiento del individuo. Cuando la persona es rechazada en el grupo por sus tareas, prohibición del supervisor o por su limitada relaciones, esto genera mucho estrés.
- Falta de apoyo social. – el apoyo de uno o varios miembros de un grupo cohesionado influye en la persona, ya que comparte sus problemas, alegrías a cambio recibe apoyo, la falta de esta es un factor social.

**Factor individual.** – La diferencia de rasgos de personalidad puede generar estrés, las características como: la rigidez, la emotividad, la espontaneidad, la incertidumbre necesidad de realización son factores determinantes de la tensión.

**El modelo AMIGO (Análisis Multifacético para la Intervención y la Gestión Organizacional).**

Es un modelo conceptual de análisis, intervención y gestión organizacional que facilita la comprensión de diversos aspectos y operaciones de las organizaciones



y sirve como guía para el cambio organizacional (Peiró, 1999; 2000; Peiró y Martínez-Tur, 2008, p. 70). El modelo examina algunos riesgos psicosociales que las organizaciones deberían considerar, factores como:

- Aspectos Estratégicos y de Paradigma: Abarcan el paradigma de la organización, donde incluye aspectos culturales, de misión, visión y estratégicos relacionados con las presiones y oportunidades del entorno.
- Aspectos difíciles: son los recursos económicos e infraestructura, las estructuras organizativas, las tecnologías y los sistemas de trabajo.
- Aspectos Blandos: Corresponde a los aspectos organizacionales denominados Comunicación y Clima, Políticas y Prácticas de Gestión de Recursos Humanos, Gestión Organizacional y Capital Humano (individuos y grupos).
- Aspectos de integración: Implican dos ajustes clave en una organización, por un lado, entre el capital humano (personas y grupos) y el sistema de trabajo de la organización.
- Resultados organizacionales: Estos se agrupan en tres categorías: Resultados del supersistema, del sistema y del subsistema (p. 70)

Los riesgos psicosociales estudiados en el modelo AMIGO pertinentes para la presente investigación son las facetas blandas, a las que corresponden la comunicación y el clima, las políticas y prácticas de dirección de recursos humanos (personas y grupos) y el sistema de trabajo de la organización; y se consideran las facetas de integración.

Los riesgos psicosociales investigados en el modelo AMIGO relevantes para este estudio son los aspectos blandos, que corresponden a comunicación y clima, políticas y prácticas de gestión de recursos humanos (individuales y grupales), y

sistemas de trabajo de las organizaciones. Y considera todos los aspectos de la integración.

Ahora, con base en lo anterior, Peiró (2008) plantea el modelo AMIGO, que abarca los siguientes fenómenos: cambios estructurales en las políticas y prácticas de RRHH, fusiones, adquisiciones, privatizaciones, despidos, reubicaciones, etc., en diferentes formas (cantidades, contratos, flexibilidad organizativa e inseguridad laboral, nuevas carreras y direcciones y perspectivas de carrera, reconciliación y equilibrio entre el trabajo y las diferentes áreas de la vida, factores estresantes y demandas sociales asociadas con la pérdida de estatus y, finalmente, fenómenos transculturales (p. 70). Considerando en cuenta los fenómenos previos, estos autores intentaron redefinir el dominio y el contenido de los estresores laborales, desarrollando un modelo que consideraba no solo los estresores a nivel laboral, sino también los estresores a nivel corporativo-estratégico.

### **Teorías sobre estrés laboral**

**El estrés como respuesta:** Este punto de vista fue propuesto por Selye (1946), quien definió el estrés como una serie de respuestas fisiológicas a cualquier estímulo físico, mental, cognitivo o emocional dañino. Independientemente de la causa, un individuo responde de manera no específica porque la respuesta es similar a una variedad de factores estresantes. Sin embargo, en respuesta a cualquier aumento de las demandas del cuerpo, responde de maneras específicas. Esta respuesta implica la activación del eje hipotálamo-pituitario-suprarrenal y el sistema nervioso autónomo. Este proceso se lleva a cabo en tres etapas.

- **Fase de alerta.** Describe las acciones iniciales y la movilización de organismos expuestos a condiciones de mala adaptación. Hay dos momentos en esta primera fase: un shock inicial —correspondiente a la respuesta de ataque-huida propuesta por Cannon (6, 7) — el sistema simpático de la médula suprarrenal está hiperactivo; el otro, que moviliza al organismo para restablecer los niveles de homeostasis. Muchas enfermedades asociadas al estrés agudo corresponden a esta fase de alerta. Esta breve respuesta es de corta duración e inofensiva cuando el cuerpo tiene tiempo para recuperarse.
- **Fase de resistencia.** Se caracteriza por un alto nivel de activación, aunque inferior al de la etapa anterior, y está diseñado para facilitar la adaptación del organismo a la persistencia de los estresores. Esta fase está fundamentalmente ligada a la activación del eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal y permitirá la conservación y mantenimiento de la energía ya almacenada en el organismo, inhibiendo algunas de sus funciones, como la sexual y la reproductiva.
- **Fase de agotamiento.** Se produce una disrupción en la respuesta del organismo a las demandas constantes del entorno, perdiendo finalmente los recursos y reservas energéticas que le permitirían mantener el nivel de activación que posee el organismo. Esto tendrá consecuencias relacionadas con los cambios fisiológicos 31, Selye (1936), y psicología, que Selye llama "enfermedad adaptativa". Estas alteraciones alteran la homeostasis del organismo, provocando efectos perjudiciales irreversibles e incluso fatales sobre el organismo (Figura 1).

**Figura 1.**  
*Síndrome General de Adaptación.*



Fuente: Selye (1936).

### Orígenes potenciales del estrés

Según Robbins (2004) nos señala sobre factores potenciales del estrés:

**Factores ambientales:** Incertidumbres que afectan el diseño económico, político y tecnológico. En el frente económico, cuando la economía se contrae, las personas tienden a buscar estabilidad laboral para mantenerse en un puesto. Centrándonos en el lado político del país, es imperativo contar con un sistema político estable que permita que los cambios sucedan de manera ordenada, de lo contrario quedamos atrapados en la incertidumbre y cualquier falla afectará la estabilidad del individuo. En lo que respecta a la tecnología, las personas están estresadas porque las máquinas son más receptivas, rápidas y continuamente receptivas de lo que somos capaces, y las personas pueden reemplazarlas.

**Factores organizacionales:** Diversos factores pueden repercutir en el individuo como:

- **Requisitos de la tarea:** que impliquen el diseño del trabajo, las condiciones de trabajo y la aptitud física. Estamos hablando de las actividades de los trabajadores, como las tareas que pueden realizar y la capacidad de autogobierno, excepto donde trabajan, si tienen la capacidad disponible o la exceden, habrá demasiadas distracciones, entre otras cosas, todo va a traer un cierto grado de estrés a los trabajadores.
- **Las demandas de roles: surgen** a través de expectativas menos accesibles, como la sobrecarga o la ambigüedad laboral, las cuales ejercen un cierto nivel de presión sobre los trabajadores para que realicen su trabajo de manera eficaz.
- **Las demandas interpersonales,** la falta de apoyo entre colegas y las relaciones ineficaces pueden generar estrés entre otros empleados, especialmente entre aquellos que trabajan en equipo.
- **Estructura organizacional,** que afecta severamente a los trabajadores, ya que en algunas organizaciones que requieren la aplicación de reglas o normas, además de la baja participación y capacidad de voto de los colaboradores, también llegan a ser fuente de estrés.
- **El liderazgo de la organización,** que implica en gran medida cómo el liderazgo influye en los empleados delegados. Si el jefe crea un ambiente hostil con poca interacción entre los empleados y tareas apremiantes e incumplidas, puede desencadenar altos niveles de tensión, miedo y ansiedad.
- Condiciones de trabajo como el ambiente no propicio, condiciones laborales que ponen en peligro la salud del trabajador, poca ventilación e iluminación, entre otros.

**Factores individuales;** Los diversos rasgos de personalidad se ven impactado por los factores problemas económicos personales, asuntos familiares y características

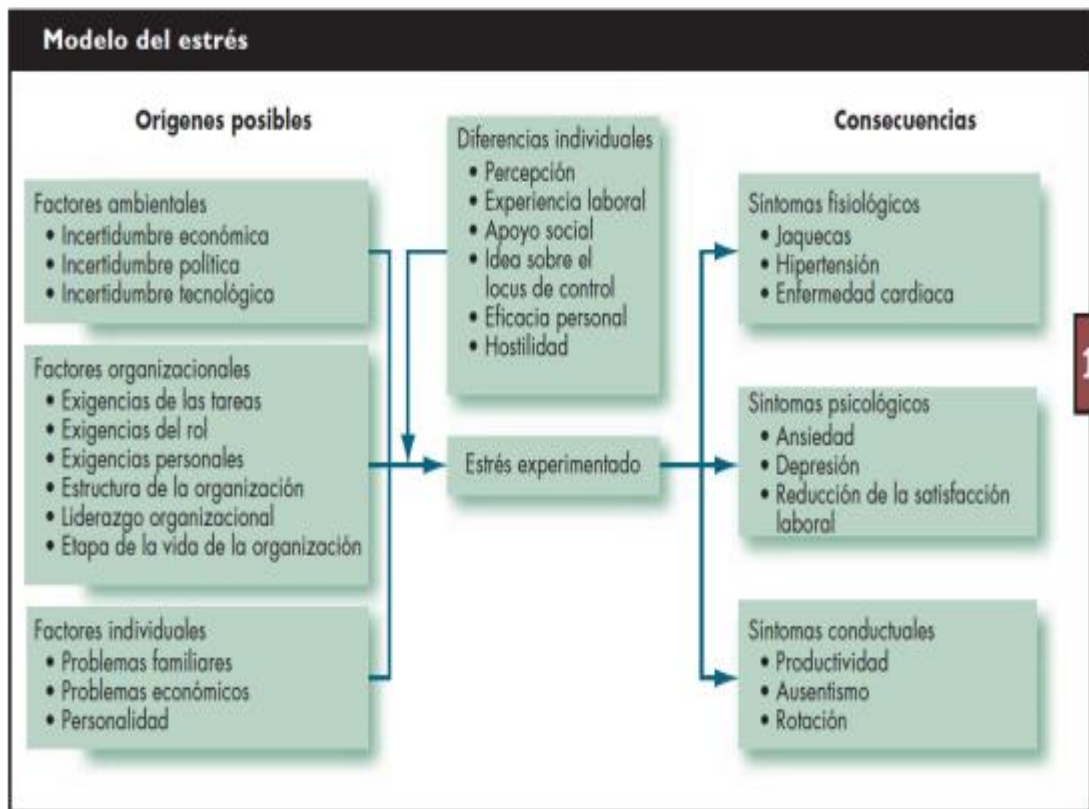
propias de la personalidad. Dándole prioridad a los problemas económicos personales, esto desata en el individuo estrés por malas gestiones o redistribución del dinero.

**En la teoría de Robbins (2004) nos explica acerca de las consecuencias del estrés laboral:**

Se muestra a través de diversos problemas tanto físicos como psicológicos como las úlceras, dificultad de adaptarse a una rutina, propenso a accidentes, entre otros. Se expresa en 3 categorías:

- **Síntomas fisiológicos:** Existen diversas consecuencias como cambios del metabolismo, aceleración de los ritmos cardiacos, presión arterial y dolores de cabeza.
- **Síntomas psicológicos:** La manifestación más común de todos los síntomas psicológicos es la insatisfacción. También se añadieron otras formas de expresar el estrés, como nerviosismo, ansiedad, aburrimiento, etc.
- **Síntomas conductuales:** según Robbins (2004), “los síntomas de estrés relacionados con el comportamiento incluyen cambios en la productividad, el ausentismo y la rotación, así como cambios en los hábitos alimentarios, aumento del consumo de tabaco o alcohol, aumento de la velocidad del habla, agitación y trastornos del sueño.” (pág. 582). Algunas investigaciones exigen grandes sumas de dinero porque, dentro de las empresas, ha contribuido al ausentismo y la rotación, al bajo desempeño, a la baja motivación para el desarrollo laboral y, en casos extremos, a la violencia laboral.

**Figura 2.**  
*Modelo del estrés*



**Fuente: Robbins, 2004**

## 1.4. Formulación del problema

### Formulación del problema general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020?

### Formulación de los problemas específicos

¿Cómo se relaciona el potencial humano con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020?

¿Cómo se relaciona el diseño organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020?

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020?

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- Explicar la relación del potencial humano con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.
- Establecer la relación del diseño organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.
- Detallar la relación de la cultura organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.



## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

El potencial humano se relaciona moderadamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

El diseño organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

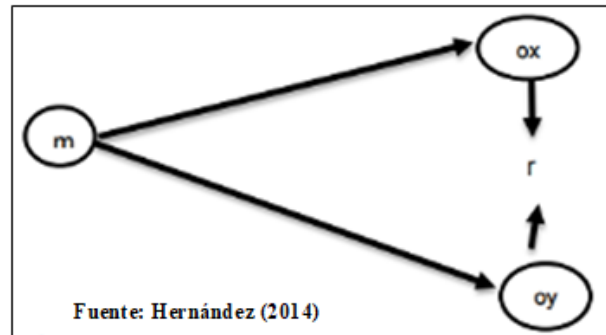
### 2.1. Tipo de investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal.

Según Pimienta, (2017) define como enfoque cuantitativo al análisis e interpretación de datos, nueros, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio, centrandó en formular preguntas específicas (p.59). Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. Un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable (**Kalla, 2011**).

Diseño No experimental, dado que no se manipula las variables de estudio a fin de poder ver su influencia sobre la otra variable. Pimienta (2017) menciona que esta modalidad, el investigador no tiene control alguno de las variables a estudiar, es decir que se considera estrategias metodológicas, observando a través de la decisión que después de analizarlas (p.60). Asimismo, también es transversal por que los datos se recogerán en una sola ocasión, según Sampieri la investigación transversal es el diseño en el cual se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004), el propósito es describir la variable y analizar su incidencia en un momento dado, es decir tomar una fotografía de algo que sucede (p. 154).

Según Hernández (2014), propone el siguiente diagrama:



Donde:

m = muestra

ox = Estrés laboral

oy = Clima organizacional

r = Relación entre las variables

## 2.2. Población y Muestra

### Población

Según Pimienta (2017) describe como un conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto a estudio y, en lugar y tiempo determinados, poseen cualidades similares y observables. (p. 84).

En nuestro estudio la población estará conformada por 372 participantes (personal administrativo), que trabajan en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, ubicada en Av. Rosa Toro N.º 1399 del distrito de San Borja.

### Criterios inclusión:

Colaboradores administrativos de las diferentes Unidades (directores, jefes, Coordinadores de Servicio, Especialistas Administrativos, Asistentes Administrativos, Técnicos y otros profesionales Administrativos), que se encuentren laborando en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja durante el año 2020, sin considerar el tipo de contrato que posean. y que vengán laborando mínimo 6 meses en el instituto.

**Criterios de exclusión:** Será excluido el personal administrativo que se encuentre de vacaciones o en licencia

## Muestra

Pimienta (2017), define como parte de la población, cuyas características resulten similares y, por lo tanto, representativas a la población a estudiar (p. 85).

El subconjunto de unidades representativas del conjunto llamado población o universo, seleccionada de forma aleatoria, sometiéndose a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para la población total de estudio (p. 6).

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencionado. (McMillian y Schumacher 2005), debido a que se va a trabajar con proporciones de acuerdo con la cantidad de colaboradores de las diversas áreas administrativas de la entidad que arrojan la cantidad de 50 colaboradores administrativos. Tal como se ilustra en la tabla N° 01

**Tabla 1.**  
*Distribución de muestra de estudio según Áreas*

Unidades	N° de Colaboradores	%	Muestra
Dirección General	33	8.87%	5
Unidad de Administración	162	43.55%	22
Unidad de Asesoría Jurídica	8	2.15%	1
Unidad de Atención Integral Especializada	39	10.48%	5
Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia	24	6.45%	3
Unidad de Gestión de la Calidad	11	2.96%	1
Unidad de Planeamiento y Presupuesto	13	3.49%	2
Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento	47	12.63%	6
Unidad de Tecnología de la Información	35	9.41%	5
<b>Total</b>	<b>372</b>		<b>50</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Según Pimienta (2017) indico que las técnicas pueden ser identificadas como destrezas y habilidades (conductas e instrumentos) empleadas en la realización de las operaciones o etapas de la investigación (p. 51). La técnica que llegaremos a utilizar en el recojo de información entre las variables de estudio para la realización de la encuesta.

Para obtener resultados evaluaremos la variable de clima organizacional mediante un cuestionario que se encuentra conformado por tres dimensiones, manteniendo 55 ítems: 20 preguntas evaluarán el potencial humano, esta a su vez cuenta con 4 indicadores, 15 preguntas evaluarán la cultura potencial contando con 3 indicadores, 20 preguntas evaluarán el diseño organizacional el cual cuenta con 4 indicadores. Este documento esta validado por Minsa (2011).

Este instrumento fue propuesto por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud que establece que su grado de confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach fue cercano a uno, lo cual significa que su magnitud de coeficiente de confiabilidad es muy alta. (Julia del Rio et al.,2013)

**Tabla 2.**  
*Niveles de Clima Organizacional*

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>RANGO</b>
<b>No saludable</b>	55 a 128
<b>Por mejorar</b>	129 a 202
<b>Saludable</b>	203 a 275

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 3**  
*Niveles de dimensiones de Clima Organizacional*

VARIABLE / Dimensión	Porcentual	EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN					
		No Saludable		Por Mejorar		Saludable	
		MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>1.00</b>	<b>55</b>	<b>128</b>	<b>129</b>	<b>202</b>	<b>203</b>	<b>275</b>
<b>POTENCIAL HUMANO</b>	<b>0.33</b>	<b>18</b>	<b>41.89</b>	<b>42.22</b>	<b>66.11</b>	<b>66.44</b>	<b>90</b>
<b>Liderazgo</b>	0.09	5	11.6	11.7	18.4	18.5	25
<b>Innovación</b>	0.09	5	11.6	11.7	18.4	18.5	25
<b>Recompensa</b>	0.09	5	11.6	11.7	18.4	18.5	25
<b>Confort</b>	0.05	3	7.0	7.0	11.0	11.1	15
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>	<b>0.36</b>	<b>20</b>	<b>46.55</b>	<b>46.91</b>	<b>73.45</b>	<b>73.82</b>	<b>100</b>
<b>Estructura</b>	0.13	7	16.3	16.4	25.7	25.8	35
<b>Toma de decisiones</b>	0.05	3	7.0	7.0	11.0	11.1	15
<b>Comunicación Organizacional</b>	0.09	5	11.6	11.7	18.4	18.5	25
<b>Remuneración</b>	0.09	5	11.6	11.7	18.4	18.5	25
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>0.31</b>	<b>17</b>	<b>39.56</b>	<b>39.87</b>	<b>62.44</b>	<b>62.75</b>	<b>85</b>
<b>Identidad</b>	0.09	5	11.6	11.7	18.4	18.5	25
<b>Conflicto y cooperación</b>	0.11	6	14.0	14.1	22.0	22.1	30
<b>Motivación</b>	0.11	6	14.0	14.1	22.0	22.1	30

*Fuente: Elaboración Propia*

Las alternativas de las respuestas para el cuestionario de la Variable del Clima Organizacional en la Escala de Likert estarán basadas en cinco opciones (por ser una escala psicométrica) y tienen las siguientes expresiones:

**Tabla 4**  
*Medición por escala del Clima Organizacional*

1	2	3	4	5
TED	ED	NDNED	DA	TDA

*Fuente: Elaboración Propia*

En lo referente a la segunda variable estrés laboral, se empleó el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ivancevich y Matteson, 1989), fue adaptada por Ángela Suarez (2013). Se formularon 28 preguntas para sus 4 dimensiones: 6 preguntas evaluaron el factor extra organizacional juntamente con sus 3 indicadores, 12 preguntas evaluarán el factor organizacional dividido por 4 indicadores, 4 preguntas evaluarán el factor grupal cual está dividido en 2 indicadores y, finalmente, 6 preguntas evaluarán el factor individual el cual está dividido en 3 indicadores.

La validez de contenido se ubicó mediante criterio de jueces, empleando el Análisis Binomial donde se constató que los resultados fueron menores a 0,05, evidenciando concordancia entre los jueces expertos. Se realizó el análisis de Ítem-test y se encontraron altos índices de homogeneidad, demostrando que los ítems están midiendo lo mismo que la globalidad del test.

La confiabilidad del instrumento se alcanzó con el método Alpha de Crombach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio. Además, se hallan correlaciones positivas que oscilan entre 0,68



y 0,82 dando como resultado una alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral (Pacheco y Quispe,2018).

**Tabla 5.**  
*Nivel de la variable Estrés Laboral*

<b>Estrés Laboral</b>	<b>RANGO</b>
<b>Bajo</b>	25 a 101
<b>Promedio Bajo</b>	102 a 119
<b>Promedio Alto</b>	120 a 128
<b>Alto</b>	129 al 175

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 6.**  
*Nivel de las dimensiones de la variable Estrés Laboral*

VARIABLE / Dimensión	Porcentual	EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN							
		Bajo		Promedio Bajo		Promedio Alto		Alto	
		MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>1.00</b>	<b>25</b>	<b>101</b>	<b>102</b>	<b>119</b>	<b>120</b>	<b>128</b>	<b>129</b>	<b>175</b>
<b>FACTOR EXTRA ORGANIZACIONALES</b>	<b>0.24</b>	<b>6</b>	<b>24,24</b>	<b>24.48</b>	<b>28.56</b>	<b>28.80</b>	<b>30.72</b>	<b>30.96</b>	<b>42.00</b>
Incertidumbre Económica	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
Incertidumbre Política	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
Incertidumbre Tecnológica	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
<b>FACTOR ORGANIZACIONAL</b>	<b>0.36</b>	<b>9</b>	<b>36.36</b>	<b>36.72</b>	<b>42.84</b>	<b>43.20</b>	<b>46.08</b>	<b>46.44</b>	<b>63.00</b>
Políticas Y Estrategias	0.12	3	12.12	12.24	14.28	14.40	15.36	15.48	21.00
Diseño Y Estructura	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
Procesos Organizacionales	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
Condiciones De Trabajo	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
<b>FACTOR GRUPAL</b>	<b>0.16</b>	<b>4</b>	<b>16.16</b>	<b>16.32</b>	<b>19.04</b>	<b>19.20</b>	<b>20.48</b>	<b>20.64</b>	<b>28.00</b>
Falta De Cohesión Del Grupo	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
Falta De Apoyo Social	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
<b>FACTOR INDIVIDUAL</b>	<b>0.24</b>	<b>6</b>	<b>24.24</b>	<b>24.48</b>	<b>28.56</b>	<b>28.80</b>	<b>30.72</b>	<b>30.96</b>	<b>42.00</b>
Problemas Familiares	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
Problemas Económicos	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00
Personalidad	0.08	2	8.08	8.16	9.52	9.60	10.24	10.32	14.00

Fuente: Elaboración Propia

Las alternativas de las respuestas para el cuestionario de la Variable del Estrés Laboral en la Escala de Likert estarán basadas en siete opciones:

**Tabla 7.**  
*Escala de Medición para la Variable Estrés Laboral*

1	2	3	4	5	6	7
'Nunca' es fuente de estrés.	'Raras veces' es fuente de estrés.	'Ocasionalmente' es fuente de estrés.	'Algunas veces' es fuente de estrés.	'Frecuentemente' es fuente de estrés.	'Generalmente' es fuente de estrés.	'Siempre' es fuente de estrés.

*Fuente: Elaboración Propia*

Para la investigación se utilizó el programa Microsoft Excel ya que se requirieron tabulaciones y cálculos numéricos. Adicionalmente, el programa estadístico SPSS – 24 nos ayudó con los cálculos estadísticos que requirió el presente estudio. De igual forma, se utilizó la prueba de normalidad en resultados y el estadístico rho de Spearman para estudiar las correlaciones de las hipótesis y se aplicó la estadística descriptiva para obtener los resultados finales

#### **2.4. Procedimiento**

El procedimiento de trabajo del proyecto de investigación está basado en las siguientes fases:

Fase 1 → Se realizó el contacto con la población a través correo electrónico y/o mensajes de texto, debido a que se cuenta el permiso para poder trabajar con la muestra del personal administrativo.

Fase 2 → Se coordinó los horarios en los que se trabajaría con el personal y se acordó que el investigador se adaptaría al tiempo disponible de la muestra del personal para una mejor colaboración.

Fase 3→ Presentación de los objetivos de la investigación a los maestros y se requirió el consentimiento informado de los participantes.

Fase 4 → Aplicación del cuestionario de estrés laboral, con la finalidad de lograr resultados sobre niveles de estrés que muestra el personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020

Fase 5→ Empleo de la prueba que se usó para medir el clima organizacional y el estrés Laboral.

Fase 6 → Se ejecutó un análisis de los datos alcanzados, los cuales fueron analizados en relación con los objetivos del estudio.

**Tabla 8.**  
*Operacionalización*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	VALORIZACIÓN	PUNTUACIÓN	INSTRUMENTO
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Clima Organizacional	✓ Potencial Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confort</li> <li>✓ Innovación</li> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Recompensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Totalmente en Desacuerdo</li> </ul>	<b>1</b>	Cuestionario del Clima Organizacional, validada por el Ministerio de Salud (2011) mediante documento técnico.
	✓ Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conflicto y Cooperación</li> <li>✓ Identidad</li> <li>✓ Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En Desacuerdo</li> <li>✓ Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</li> </ul>	<b>2</b> <b>3</b>	
	✓ Diseño Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación Organizacional</li> <li>✓ Estructura</li> <li>✓ Remuneración</li> <li>✓ Toma de Decisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ De acuerdo</li> <li>✓ Totalmente de acuerdo</li> </ul>	<b>4</b> <b>5</b>	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Estrés laboral	✓ Factor Extra Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incertidumbre económica</li> <li>✓ Incertidumbre política</li> <li>✓ Incertidumbre tecnológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ‘Nunca’ es fuente de estrés.</li> <li>✓ ‘Raras veces’ es fuente de estrés.</li> </ul>	<b>1</b> <b>2</b>	Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ivancevich y Matteson, 1989), fue adaptada por Ángela Suarez (2013)
	✓ Factor Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas y estrategias</li> <li>✓ Diseño y estructura</li> <li>✓ Procesos Organizacionales</li> <li>✓ Condiciones de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ‘Ocasionalmente es fuente de estrés.</li> <li>✓ ‘Algunas veces’ es fuente de estrés.</li> </ul>	<b>3</b> <b>4</b>	
	✓ Factor Grupal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de cohesión del grupo</li> <li>✓ Falta de apoyo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ‘Frecuentemente’ es fuente de estrés.</li> </ul>	<b>5</b>	
	✓ Factor Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Problemas familiares</li> <li>✓ Problemas económicos</li> <li>✓ Personalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ‘Generalmente’ es fuente de estrés.</li> <li>✓ ‘Siempre’ es fuente de estrés.</li> </ul>	<b>6</b> <b>7</b>	

Fuente: Elaboración Propia

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Estadística descriptiva

**Tabla 9.**

*Descripción de los Niveles del Clima Organizacional*

Niveles	F	%
No saludable	3	6.0%
Por mejorar	25	50.0%
Saludable	22	44.0%
Total	50	100.0%

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

Con relación a la variable clima organizacional se aprecia que 25 trabajadores administrativos (50 %) señalaron por mejorar, mientras que 22 (44 %) trabajadores administrativos manifestaron saludable, solamente 3 (6 %) trabajadores administrativos lo calificaron de no saludable.

### Descripción de los niveles de la dimensión potencial humano del clima organizacional

**Tabla 10.**

*Niveles de la dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional*

Niveles	F	%
No saludable	6	12,0%
Por mejorar	20	40%
Saludable	24	48%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

Se encontró en relación con la primera dimensión de la variable clima organizacional, que el potencial humano 12% lo conforman participantes que obtuvieron una clasificación de no saludable, siendo los puntos críticos por evaluar el tema de recompensas que son ofrecidas por la institución, ya sea incentivos laborales o

reconocimientos por destacar en algún campo. El 88% lo conforman los participantes que consideran que la institución tiene un ambiente saludable y aquellos que consideran que tiene algo por mejorar en algún campo.

### **Descripción de los niveles de la dimensión diseño organizacional del clima organizacional**

**Tabla 11.**

*Dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional*

<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No saludable	3	6%
Por mejorar	24	48%
Saludable	23	46%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación**

En cuanto al diseño de la organización, el 94% afirmó que la salud es óptima y hay algunos puntos por mejorar. Los principales hallazgos de esta dimensión son la buena comunicación horizontal entre compañeros y jefaturas para temas de coordinación de actividades internas, los buenos procedimientos implementados en cada área para la toma de decisiones y los mecanismos adecuados para la asignación de tareas. Sin embargo, existe evidencia de desacuerdo relacionado al tema de remuneración, ya sea por falta de pago oportuno o desigualdades salariales por competencia; el 6% representa puntuaciones que con un calificativo de no saludable.

## Descripción de los niveles de la dimensión cultura organizacional del clima organizacional

**Tabla 12.**

*Dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional*

Niveles	F	%
No saludable	3	6%
Por mejorar	31	62%
Saludable	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Con relación a la clasificación de puntuaciones de la Cultura Organizacional, se encontró que 94% de los encuestados consideran un ambiente saludable y por mejorar (32% y 62% respectivamente). Existe un alto compromiso y satisfacción por la pertenencia a la institución, por lo que cada colaborador se preocupa por el constante desarrollo del instituto. Este sentimiento es transmitido por los jefes, dado que estos buscan un adecuado ambiente de trabajo en equipo.

## Descripción de los niveles de las dimensiones de Estrés Laboral

**Tabla 13.**

*Descripción del nivel de la dimensión Factor Extra Organizacional del Estrés Laboral*

Niveles	F	%
Bajo	15	30%
Promedio Bajo	10	20%
Promedio Alto	6	12%
Alto	19	38%
Total	50	100%

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

En relación al análisis de la clasificación de puntuaciones para cada una de las dimensiones de la variable Estrés Laboral (Tabla N° 13), se determinó que la



clasificación de la dimensión Factor Extra Organizacional, el 50% (Promedio alto y alto) de los participantes muestran una evidente preocupación por el tema de inseguridad económica, principalmente por el tema de una falta de estabilidad laboral, por cambios de gobiernos internos dentro del Instituto, lo que implica una posible rotación de personal

**Tabla 14.**

*Descripción del nivel de la dimensión Factor Organizacional del Estrés Laboral*

Niveles	F	%
Bajo	32	64%
Promedio Bajo	8	16%
Promedio Alto	5	10%
Alto	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

La dimensión Factor Organizacional, es un punto crítico que determina el adecuado funcionamiento de los procesos internos, y con ello al cumplimiento de los lineamientos estratégicos institucionales. Se encontró que el 80% (Bajo y promedio bajo) de los participantes muestran una seguridad en temas de directrices políticas que contribuyen al cumplimiento de la misión y visión institucional, así como la confianza existente entre los miembros que conforman un equipo, para la ejecución de actividades.

**Tabla 15.**

*Descripción del nivel de la dimensión Factor Grupal del Estrés Laboral*

Niveles	F	%
Bajo	36	72%
Promedio Bajo	5	10%
Promedio Alto	3	6%
Alto	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

El Factor Grupal muestra que el trabajo colaborativo es clave para el cumplimiento de objetivos propuestos, es por ello, que la institución fomenta el trabajo en equipo y este resultado se cuantifica en un 82% de respuestas brindadas por los participantes están de acuerdo con ello. Los colaboradores se sienten identificados con la organización y dan valor al trabajo en equipo.

**Tabla 16.**

*Descripción del nivel de la dimensión Factor Individual del Estrés Laboral*

Niveles	F	%
Bajo	16	32%
Promedio Bajo	5	10%
Promedio Alto	8	16%
Alto	21	42%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

La clasificación de las puntuaciones para la dimensión Factor Individual, muestra que el 58% (Promedio alto y alto) de los participantes manifiestan tener sensaciones de cansancio por la rutina laboral y el cual implica quizá un prolongado tiempo que pasa dentro de la institución; otra causa por temas de retraso en el pago de su salario; sin embargo, esto no cambia su estado de ánimo mientras desarrollan sus actividades.

**Tabla 17.**

*Descripción de los niveles del Estrés Laboral*

Niveles	F	%
Bajo	27	54%
Promedio Bajo	11	22%
Promedio Alto	5	10%
Alto	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En relación con la variable estrés laboral se aprecia que 27 (54%) trabajadores administrativos lo califica de bajo, un 11 (22%) trabajadores administrativos señala de promedio bajo, un 7 (14%) trabajadores administrativos lo señalan de alto, y hay un 5(10%) de promedio alto.

### 3.2. Estadística inferencial

#### Prueba de normalidad

**Tabla 18.**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
		gl	Sig.
Clima Organizacional	,192	202	,000*
Estrés Laboral	,177	206	,000

Fuente: Elaboración propia – Base de Datos - SPSS 24

Por ende, se decide el empleo del estadístico no paramétrico Rho Spearman, con la finalidad de identificar el tipo y nivel de relación entre las variables de investigación

#### Prueba de hipótesis

##### Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja ,2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja ,2020.

**Tabla 19.**

*Correlación de Pearson Clima Organizacional y Estrés Laboral*

			Correlaciones	
			Clima Organizacional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	-,820
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N		50
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,820	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	

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

Fuente: Elaboración propia – Base de Datos - SPSS 24

Por lo cual, se interpreta que, a mayor clima organizacional, habrá un menor estrés laboral y viceversa, a mayor estrés laboral se encontrará, menores niveles de clima organizacional. Esto valida la hipótesis general de investigación. La existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja ,2020.

### **Prueba de la Hipótesis Especifica N° 1**

**Ho** El potencial humano no se relaciona moderadamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020

**Ha** El potencial humano se relaciona moderadamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020

**Tabla 20.**  
*Relación entre Potencial Humano y Estrés Laboral*

		<b>Correlaciones</b>	
		Potencial Humano	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Potencial Humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,602**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

Fuente: Elaboración propia – Base de Datos - SPSS 24

En la tabla N° 20 según el análisis de correlación entre potencial humano y estrés laboral se evidencia un valor de significancia bilateral ,000 que se encuentra por debajo de  $p < ,05$ ; asimismo se observa el  $Rho = -,602$ . Lo cual demuestra que existe correlación negativa moderada (García et al., 2019). Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Prueba de la Hipótesis Especifica N° 2**

**Ho** El diseño organizacional no se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

**Ha** El diseño organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020

**Tabla 21.**  
*Relación entre Diseño Organizacional y Estrés Laboral*

			<b>Correlaciones</b>	
			Diseño Organizacional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Diseño Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N		50
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	

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

Fuente: Elaboración propia – Base de Datos - SPSS 24

Según los datos estudiados el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,490 y el nivel de significancia bilateral (sig=000) es menor que el p valor (0.05), por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación significativa entre el diseño organizacional y el estrés laboral en el personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja durante el periodo 2020.

### **Prueba de la Hipótesis Especifica N° 3**

**Ho** La cultura organizacional no se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020

**Ha** La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020

**Tabla 22.**

*Relación entre Cultura Organizacional y Estrés Laboral*

**Correlaciones**

		Cultura Organizacional		Estrés Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N		50
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	

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

Fuente: Elaboración propia – Base de Datos - SPSS 24

De acuerdo con la data estudiada el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,453 y el nivel de significancia bilateral ( $\text{sig}=0,002$ ) es menor que el p valor (0.05), por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que se presenta una relación significativa entre la cultura organizacional y el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja durante el periodo 2020.

Cabe señalar que se emplea la correlación de Spearman porque es un método estadístico no paramétrico, que pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas. Tiene como objetivo ayudar a estudiantes, e investigadores a entender su aplicabilidad en muestras pequeñas y en aquellas que no tienen una distribución normal, condiciones muy frecuentes en la investigación, y puntualizar sobre la interpretación de los resultados

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

El clima organizacional y el estrés laboral son partes integrales del comportamiento habitual de los trabajadores de establecimientos de salud y, por ende, parte relevante del proceso de modernización institucional. Los hospitales, por otro lado, son organizaciones públicas donde las personas trabajan en espacios limitados, atendiendo a la mayoría de las personas con problemas de salud. Siguiendo esta lógica, es claro que los hospitales constituyen espacios estructurados de práctica médica y no médica con adecuada coordinación, segmentación y condiciones de labor.

De acuerdo con el resultado general se demuestra que el clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020. En esa línea están los estudios internacionales mencionados en los antecedentes como el de Lara y Jiménez (2019), Zans (2018), Robalino (2018), Ramírez (2018) y Alarcón y Gutiérrez (2017). Y, lo señalado en los antecedentes nacionales como Guardamino (2017), Montoya (2017).

En contraposición tenemos el estudio de Chircca y Villanueva (2018), quien sostiene que no hay vinculación entre ambas variables, En otras palabras, significa que los niveles de estrés están bajo control, lo que no afecta el clima organizacional. Asimismo, en el trabajo de Solís et al (2016) concluye que no existe relación significativa entre ambas variables predominando un clima organizacional medianamente favorable, con ausencia de estrés laboral en los profesionales de enfermería. También Cerrón y Poma (2017) señalan que no encontraron correlación entre ambas variables.

En cuanto a los contextos comparativos vemos que los escenarios son distintos por mencionar el estudio de Lara y Jiménez (2019), de Guardamino (2017), Solís et al (2016) y este estudio están realizado en ambientes hospitalarios; en cambio los otros señalados como



Zans (2018) y Ramírez (2018) son en sedes universitarias y las otras en fábricas, unidades de transportes y otros.

En cuanto a la comparativa o implicancia con el marco teórico, considero importante básicamente con el modelo AMIGO que plantea Peiró (2008), que sostiene como el clima organizacional genera situaciones estresantes. El estudio del clima organizacional, además de medir las percepciones de los empleados sobre su clima organizacional, permite obtener indicadores de qué factores pueden no servir al propósito de la organización. Al analizar el estrés en el trabajo, también se obtienen referencias a cómo funcionan ciertos procesos o factores en la organización, que pueden de alguna manera afectar u oponerse a la productividad de la empresa. Conocer el nivel de estrés laboral que experimentan los empleados de una organización brinda a las empresas indicadores para implementar programas que contribuyan al bienestar mental, físico y psicosocial de las personas.

En cuanto al resultado específico Nro. 1, El potencial humano se relaciona moderadamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020. En esta línea están los estudios de Rojas (2016), de Calderón (2018) quien incluso considera al estrés como un problema de potencial humano, Solís et al (2016).

En contraste el estudio de Pinedo y Rodríguez (2018) sostiene que no hay relación entre el estrés y el potencial humano. En cuanto a los contextos comparativos vemos que los escenarios son distintos, ninguno de los trabajos que se menciona en relación con este punto hay en los antecedentes, por lo que nos vimos obligados a recurrir a otras fuentes. Así el trabajo de Rojas (2016) y Solís et al (2016), tienen como escenario establecimientos de salud como el nuestro, los otros aluden a otros centros laborales.

En cuanto a su implicancia con el marco teórico el director de Recursos Humanos deberá ser más estratégico y menos operativo para que se dedique a potenciar los talentos de los colaboradores desde el enfoque de las competencias, interpretar crítica y reflexivamente el entorno laboral altamente variable y exigente e implementar estrategias para reducir los factores estresantes. De esta manera, como lo expresa la Comisión Europea (2000), el estrés tiene el potencial de “ser visto como la sal de la vida, no como el beso de la muerte”

En cuanto al resultado específico Nro. 2, El diseño organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020. En esa línea está el estudio de Monago y Ramos determinaron la existencia de relación estadística significativa entre las variables de estudio: factores organizacionales y estrés laboral. También Hernández (2016) quién manifiesta que la estructura organizacional es una causa del estrés laboral. Situación que se presentan en contextos empresariales de diversos rubros.

Así, el diseño organizacional es una herramienta para ejecutar la estrategia empresarial y, por lo tanto, debe ser visto como una actividad clave para establecer un marco de referencia a través del cual una empresa atenderá a sus clientes y se relacionará con el mercado. Por esta razón, los altos directivos tienen la responsabilidad de comprender profunda y sistemáticamente los conceptos y habilidades involucrados en el diseño de sus organizaciones, la cual incluso va a tener gran repercusión en el estrés laboral y en la salud mental de su personal.

En cuanto al resultado específico Nro. 3, La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020. En esa misma línea está el estudio de Díaz et al (2020), quienes sostienen que los resultados obtenidos muestran que las diferentes culturas tienen efecto sobre las dimensiones de estrés laboral en las organizaciones de salud tanto de

naturaleza pública como privada. Asimismo, Navarrete (2019) señala que si existe relación entre cultura organizacional y estrés laboral pero moderadamente. Poma (2016) encontró una correlación significativa o fuerte entre cultura organizacional y estrés laboral. Y, ello en diversos contextos empresariales.

Como resultado, vemos que la cultura organizacional y el estrés laboral juegan un papel fundamental en el desempeño de los empleados y conducen a actitudes inapropiadas, fomentando ambientes conflictivos en las relaciones interpersonales, mala comunicación, falta de procesos de onboarding y distribución inadecuada del tiempo. Su desempeño laboral y la falta de realización personal. Es por esto, que existe interés en estudiar la cultura organizacional y su relación con el estrés laboral.

Sería recomendable que se realice otros estudios de mayor magnitud, empleando métodos y técnicas validadas y con muestreos más amplios tanto en el personal administrativo como en asistencial; para contrastar si hay contrastes. Además, se necesita un sistema de medición y monitoreo constante del comportamiento del clima organizacional y estrés laboral en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. Se aconseja una programación de cursos, charlas, encaminados a optimizar la motivación, intervención, equipos de trabajo, kaizen y comunicación asertiva. De esta forma, se estará beneficiando: por un lado, en que los gastos relacionados a los aspectos que son consecuencia del estrés, sino que, asimismo, se beneficiara para mejorar la salud mental de los trabajadores.

## 4.2. Conclusiones

### I

Se concluye, que el clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

### II

Se concluye, que el potencial humano se relaciona moderadamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

### III

Se concluye, que el diseño organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.

### IV

Se concluye, que La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020

### 4.3. Recomendaciones

#### I

A los directivos de la institución, a que promuevan en forma interna jornadas integrales para que atiendan las áreas más vulnerables, y propicien un clima ideal que pueda optimizar un clima organizacional saludable para el personal que labora en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja

#### II

A las autoridades, realizar programas dirigidos a los administrativos para liberar preocupaciones y cargas emocionales, debido a que el agotamiento emocional se debe a cargas laborales excesivas o influencia psicológica del entorno laboral y en sus hogares.

#### III

Poner énfasis en el trabajo de cada servicio de atención, identificando casos o focos donde se noten trastornos disociativos o de despersonalización que afecten al personal administrativo, reduciendo un clima impropio que puedan afectar a los niños a través de los maltratos de los propios trabajadores.

#### IV

Se debe brindar el fomento de oportunidades laborales dentro de su política interna, donde el personal administrativo sienta que es reconocido por su trabajo y siga desarrollándose profesionalmente, obteniendo mejoras de un buen ambiente laboral en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja a partir de una mejora de la comunicación organizacional, así como participar en estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

## REFERENCIAS

- Acosta y Venegas (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista De Investigación En Psicología*, 13(1), 163–172. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744/3006>.
- Alarcón, L. y Gutiérrez, D. (2017). Clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/125>
- Aracelly Oliveira, A., de Castro Aquino, M., & Toneli da Silva, W. (2018). El Endomarketing como estrategia en la gestión de personas: influencias del clima y cultura en las organizaciones: El Endomarketing como estrategia en la gestión de personas: influencias del clima y cultura en las organizaciones. *E3 - Revista de Economía, Empresas y Emprendedores de la CPLP*, 2 (1), 24–41. Recuperado de: <https://revistas.ponteditora.org/index.php/e3/article/view/19/14>.
- Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Bandura Ellis (1971)
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México D.F.: Editorial Trillas. Recuperado de: <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>.

Calderón (2018). Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano: período 2016. Universidad Nacional del Altiplano.

Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9477>.

Cabrera (2017). “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana”. Recuperado:

<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Sala%20s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Castillo (2017). Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11947/castillo\\_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11947/castillo_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Cerrón y Poma (2017). Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de Salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja 2017. Universidad los Andes, Huancayo-Perú.

<http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/412/POMA%20M.%20CERRON%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chircca, H. & Villanueva, M. (2018). Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo – 2016 (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma, Perú.

Chiavenato, I. (2015). Administración de Recursos Humanos. Brasilia: Mc Graw Hill.

Recuperado de:

[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_hu manos - chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_hu manos - chiavenato.pdf)

Conche C. Informe aplicación de encuesta de clima organizacional Hospital Vitarte.

[Internet]. 2017 pág. 3. [Revisado el 16 de mayo de 2018].

Dávila et al (2019) Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital

Solidaridad, Chiclayo. <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/>

Díaz et al (2020) Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del

sector salud. Revista Espacios Vol. 41 (27) 2020 Art. 11.

<https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p11.pdf>.

El Comercio. (2021/18.6). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo,

según encuesta. Redacción EC. [lcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-](http://lcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr)

[trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-](http://lcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr)

[estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr](http://lcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr)

Gan (2013). Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional. Barcelona. Editorial

UOC.

Recuperado

de:

<https://books.google.es/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

García M, Gil La cruz, M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud [Internet].

2016. Universidad de Zaragoza, España Recibido: 14 de mayo del 2016 / Aprobado:

17 de junio del 2016, ISSN 1560-6139, pp. 11- 30. [Revisado el 12 de mayo del 2018].

Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

González Moreno, P. (28 de marzo de 2016). EFESalud. Obtenido de

<https://www.efesalud.com/estres-bomba-relojeria-laboral/>

Guardamino, P. (2017). Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital

Distrital de Chancay- 2017. Facultad de Humanidades. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino\\_CPS](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

[.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y)



Hernández (2016). El estrés en el trabajo: un enfoque Sico-administrativo.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres2016.pdf>

Herrán, J. & Pérez, F. (2014) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. (Tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador.

Herrera, E. (2018). Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo. Trujillo - Perú.

Huillca, Y. (2017). Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima - Perú.

Innstrand, S.; Espnes, G: & Mykletun, R. (2004). Job Stress, Burnout and Job Satisfaction: An Intervention Study for Staff Working with People with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 17(2), 112-26.

Kalla, S (2011). Estudio correlacional Obtenido de Explorable.com: <https://explorable.com/es/estudio-correlacional>

Organización Mundial de la Salud. (2019, 18 abril). *El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500*. Noticias ONU.

<https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>

Lara, A. y Jiménez, B. (2019). El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado:

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29541>

- Lazo, M. y Lazo, A. (2018) Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa textil. Revista de Psicología 8(2), 61 – 79.  
<https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/134/130>.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.
- Marín, J. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia, 2017. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima - Perú.
- Mello, M. S. D. O. (2004). La calidad del clima organizacional como variable interviniente en el desempeño humano en el trabajo: un estudio de caso de una empresa HERBARIO. Recuperado de: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/88130>.
- Minsa (2011). Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA. Resolución Ministerial que aprueba los Documentos Técnicos "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V02".  
Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>.
- Monterrosa-Castro, A Dávila-Ruiz R, Mejía-Mantilla A, Contreras-Saldarriaga J, Mercado-Lara M, Flores-Monterrosa C. Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. Recuperado de:  
<http://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Montoya, ER (2017). Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8532/Montoya\\_CER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8532/Montoya_CER.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Morán, E. & Volkwein J. (1992). The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate. Human Relations - HUM RELAT. 45. 19-47.  
10.1177/001872679204500102. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/247717217\\_The\\_Cultural\\_Approach\\_to\\_the\\_Formation\\_of\\_Organizational\\_Climate](https://www.researchgate.net/publication/247717217_The_Cultural_Approach_to_the_Formation_of_Organizational_Climate).
- Moreira, D., & Rodríguez-Álava, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos. Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR. ISSN: 2737-6273., 4(8 Ed. esp.), 212-228.  
<https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0042>
- Muñoz (2018) Muñoz, B. (2018). Evaluar el Nivel laboral de los Empleados de la Empresa Multicable del Ecuador. Quito: Universidad Ecuador.
- Muñoz, T., & Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 141- 144
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- Navarrete (2019). Cultura organizacional y su relación con el estrés en trabajadores de una empresa metalmeccánica en Celaya, México. Tecnológico Nacional de México en Celaya.  
<https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/482/1/Navarrete%20M%C3%A9ndez.pdf>
- OMS (2019). La Organización del trabajo y el estrés. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- OMS. (2020). La organización del trabajo y el estrés. Obtenido de Serie protección de la salud de los trabajadores: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

- Peiró, J. & Rodríguez. I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud Organizacional. Papeles del psicólogo, Vol. 29 No. 1. pp. 68-82.
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral, una perspectiva individual y colectiva. INSHT. No. 13. pp. 13-38.
- Pereda et al. (2018). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Revista Estudios Gerenciales. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/22/21233043002.pdf>
- Pimienta Prieto, J. H., & De La Orden Hoz, A. (2017). Metodología de la investigación. Recuperado de: <http://104.207.147.154:8080/handle/54000/1268>
- Pinedo y Rodríguez (2018). Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. Repositorio de tesis. Universidad la Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1053>
- Poma, M. (2016). Estrés laboral y cultura organizacional según los trabajadores de una institución pública Jesús María. 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24675/F005\\_73331200\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24675/F005_73331200_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins (2004). Comportamiento Organizacional, México, Pearson Prentice Hall. Recuperado de: [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Ramírez, T. (2018). Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del estado de México. Universidad Autónoma del Estado de México. México. Recuperado de:

[http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018\\_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ramos, P. (2017). Inteligencia emocional: Control del estrés. *Málaga: ICB SL*. Recuperado de: <https://www.perlego.com/book/2677422/inteligencia-emocional-control-del-estr-pdf>

Robalino, R. (2018). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del Cantón Daule. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10859/1/T-UCSG-POS-MAE-174.pdf>.

Rojas (2016). Estrés laboral y su relación con el potencial humano en el centro Materno Infantil Laura Rodríguez, agosto a noviembre 2015. Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6820/Rojas\\_HEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6820/Rojas_HEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, M. (27 de abril 2020) Una comunicativa Recuperado de: <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia> Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de un Contact Center en Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>

Sánchez, K., Loli, R., & Sandoval, M. (2016). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias - Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS).

Selye H. The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *J Clin Endocrinol.* 1946;6(2):117-230.

- Solís et al (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. Horiz. Med. vol.16 no.4 Lima oct./dic. 2016. [cielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000400006&script=sci\\_arttext](http://cielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000400006&script=sci_arttext)
- Solís, Zamudio, Matzumura, y Gutiérrez (2016) Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. Horizonte médico, 16(4), 32-38.
- Toledo, S. (2018). Estrés Laboral. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca - Perú.
- Torres, D. (2015). Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6559/TORRES\\_ORE\\_DIANA\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6559/TORRES_ORE_DIANA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valdivia, C. (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER - Trujillo S.A.C. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo - Perú.
- Vera, K. (2017). Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú.
- Vidal Lacosta, V. (2019). El estrés laboral: Análisis y prevención. El estrés laboral, 1-176. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n4/1132-6255-medtra-28-04-254.pdf>.

- Visitación, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016 Tesis para optar el Título de Maestra en Gestión de Talento Humano. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Zans, C. (2016). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N° 01 Matriz de Consistencia

TITULO	PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>“CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA DURANTE EL PERIODO 2020”</p>	<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el estrés laboral del personal administrativos del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cómo se relaciona el potencial humano con el estrés laboral del personal administrativos del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona el diseño organizacional con el estrés laboral del personal administrativos del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con el estrés laboral del personal administrativos del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Explicar la relación del potencial humano con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020.</p> <p>Establecer la relación del diseño organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020</p> <p>Detallar la relación de la cultura organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> El clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b> El potencial humano se relaciona moderadamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020</p> <p>El diseño organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020</p> <p>La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Potencial humano</li> <li>- Cultura organizacional</li> <li>- Diseño organizacional</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Estrés laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factor extra organizacional</li> <li>- Factor organizacional</li> <li>- Factor grupal</li> <li>- Factor individual</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN</b> 372 personal administrativos del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020.</p> <p><b>MUESTRA</b> 50 personal administrativos del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2020</p>	<p><b>ALCANCE</b> Explicativo</p> <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO</b> No experimental de corte transversal.</p>	<p><b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionarios</p> <p><b>TÉCNICAS</b> La encuesta</p>



## Anexo N° 02

### *Cuestionario Instrumento para el Clima Organizacional*

#### **PRESENTACIÓN**

Buenos días soy Franklin Felipe Garcia Vilcherrez, estoy realizando un estudio, a fin de obtener información sobre el clima organizacional.

Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y seriedad marcando con una X según corresponda; a la vez expresándole que es de carácter anónimo y confidencial.

Totalmente en desacuerdo..... (1)

En desacuerdo..... (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo.... (3)

De acuerdo..... (4)

Totalmente de acuerdo..... (5)

<b>Clima organizacional</b>						
<b>POTENCIAL HUMANO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>CONFORT</b>					
1	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
2	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
3	Existe un ambiente organizado en la Institución.					
4	Me siento satisfecho con el ambiente de trabajo.					
5	Consideras que la distribución física de tu área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
	<b>INNOVACIÓN</b>					
6	Los compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
8	La innovación es característica de nuestra organización.					
9	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
10	La institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
	<b>LIDERAZGO</b>					
11	El jefe está disponible cuando se le necesita.					
12	Considera que el trabajo que realiza el jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
13	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización.					
14	El jefe supervisa constantemente al personal					
15	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.					
	<b>RECOMPENSA</b>					
16	Considera que los beneficios que le ofrecen son los adecuados.					
17	Existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor mi trabajo.					
18	En el Instituto, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
19	El trabajo es evaluado en forma adecuada					
20	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
	<b>CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
	<b>CONFLICTO Y COOPERACIÓN</b>					
21	Existe sana competencia entre los compañeros de trabajo					
22	Se mantiene buenas relaciones con los miembros del grupo de trabajo.					

23	En el equipo de trabajo, se puede expresar los puntos de vista, aun cuando se contradiga al de los demás miembros.					
24	Las otras áreas o servicios ayudan cuando los necesitamos.					
25	Se pude contar con los compañeros de trabajo cuando los necesita.					
	<b>IDENTIDAD</b>					
26	Está comprometido con la Institución.					
27	Interesa el desarrollo de la Institución.					
28	Se siente a gusto de formar parte de la Institución.					
29	La contribución juega un papel importante en el éxito de la Institución.					
	<b>MOTIVACIÓN</b>					
30	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
31	Recibe reconocimiento en la Institución donde labora.					
32	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
33	El trabajo que realiza permite que desarrolle al máximo todas tus capacidades.					
34	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de la Institución.					
35	El trabajo que realiza es valorado por su jefe inmediato.					
	<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>					
	<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>					
36	Existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo.					
37	Tu jefe inmediato se comunica si estas realizando bien o mal tu trabajo.					
38	La información de interés para todos llega de manera oportuna a tu persona.					
39	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
40	Prestas atenciones a los comunicados que emiten tus jefes.					
	<b>ESTRUCTURA</b>					
41	Los trámites que se utilizan en la institución son simples y facilitan la atención.					
42	Las normas y reglas de la Institución son claras y facilitan tu trabajo.					
43	Existen formas o métodos para evaluar la calidad en la Institución.					
44	Conoces las tareas o funciones específicas que debe realizar en la Institución					
45	Las tareas que desempeñas corresponden a tu función.					
	<b>REMUNERACIÓN</b>					
46	Recibes tu pago a tiempo.					
47	Existe equidad en las remuneraciones.					
48	El salario y beneficios son razonables.					
49	La remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza.					
50	El sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas.					
	<b>TOMA DE DECISIONES</b>					
51	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
52	El jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
53	La Institución se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
54	Participa en la toma de decisiones de la Institución.					
55	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					

## Anexo N° 03

### *Instrumento para el Estrés Laboral*

Buenos días soy Franklin Felipe Garcia Vilcherrez, estoy realizando un estudio, a fin de obtener información sobre el estrés laboral.

Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y seriedad marcando con una X según corresponda; a la vez expresándole que es de carácter anónimo y confidencial.

Totalmente en desacuerdo..... (1)

En desacuerdo..... (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo.... (3)

De acuerdo..... (4)

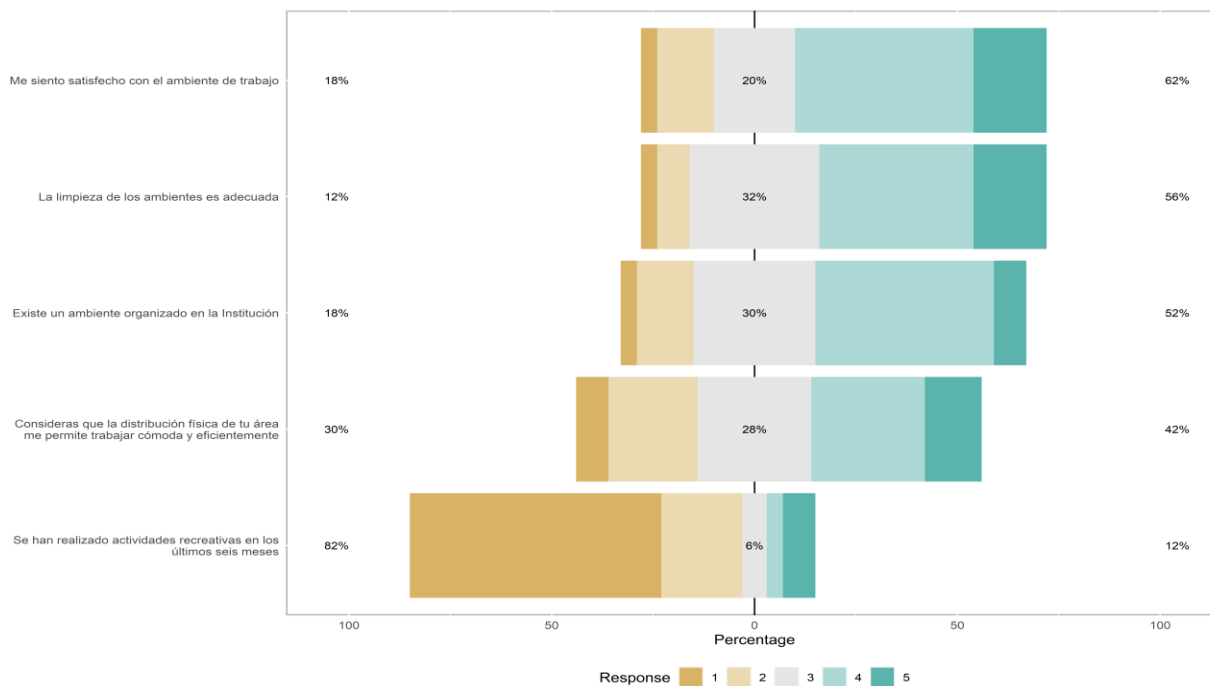
Totalmente de acuerdo..... (5)

<b>Estrés laboral</b>						
<b>FACTOR EXTRA ORGANIZACIONALES O DE ENTORNO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>INCERTIDUMBRE ECONÓMICA</b>					
1	Su trabajo es necesario en el mercado					
2	Le generaría incertidumbre ante un recorte de presupuesto					
	<b>INCERTIDUMBRE POLÍTICA</b>					
3	El cambio de gobierno le conlleva a una incertidumbre política					
4	Siente que posee una estabilidad laboral en la Institución					
	<b>INCERTIDUMBRE TECNOLÓGICA</b>					
5	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado					
6	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					
<b>FACTOR ORGANIZACIONAL</b>						
	<b>POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS</b>					
7	Las políticas generales iniciadas por la Dirección impiden el buen desempeño.					
8	La organización carece de dirección y objetivo					
9	La gente no comprende la misión y metas de la Institución					
10	La estrategia de la Institución no es bien comprendida.					
	<b>DISEÑO Y ESTRUCTURA</b>					
11	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
12	La estructura formal tiene demasiado papeleo.					
13	La cadena de mando no se respeta.					
14	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
	<b>PROCESOS ORGANIZACIONALES</b>					
15	Usted considera que debe realizar varias actividades al mismo tiempo					
16	Usted debe realizar funciones que no corresponden a su puesto					
	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>					

17	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
18	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
<b>FACTOR GRUPAL</b>						
<b>FALTA DE COHESIÓN DEL GRUPO</b>						
19	No soy parte de un grupo de trabajo de Colaboración estrecha.					
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización					
<b>FALTA DE APOYO SOCIAL</b>						
21	Mi equipo no respalda mis metas profesionales					
22	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.					
<b>FACTOR INDIVIDUAL</b>						
<b>PROBLEMAS FAMILIARES</b>						
23	siente que pasa demasiado tiempo en el trabajo					
24	siente que el trabajo no interfiere con sus actividades familiares					
<b>PROBLEMAS ECONÓMICOS</b>						
25	El pago de tus servicios con retraso te genera estrés					
26	Los problemas económicos son factores principales que causan te estrés					
<b>PERSONALIDAD</b>						
27	Usted siempre se mantiene de buen ánimo mientras desarrolla sus actividades					
28	Usted no se siente muy cansado física y emocionalmente al final de su jornada laboral					

### Anexo N° 04

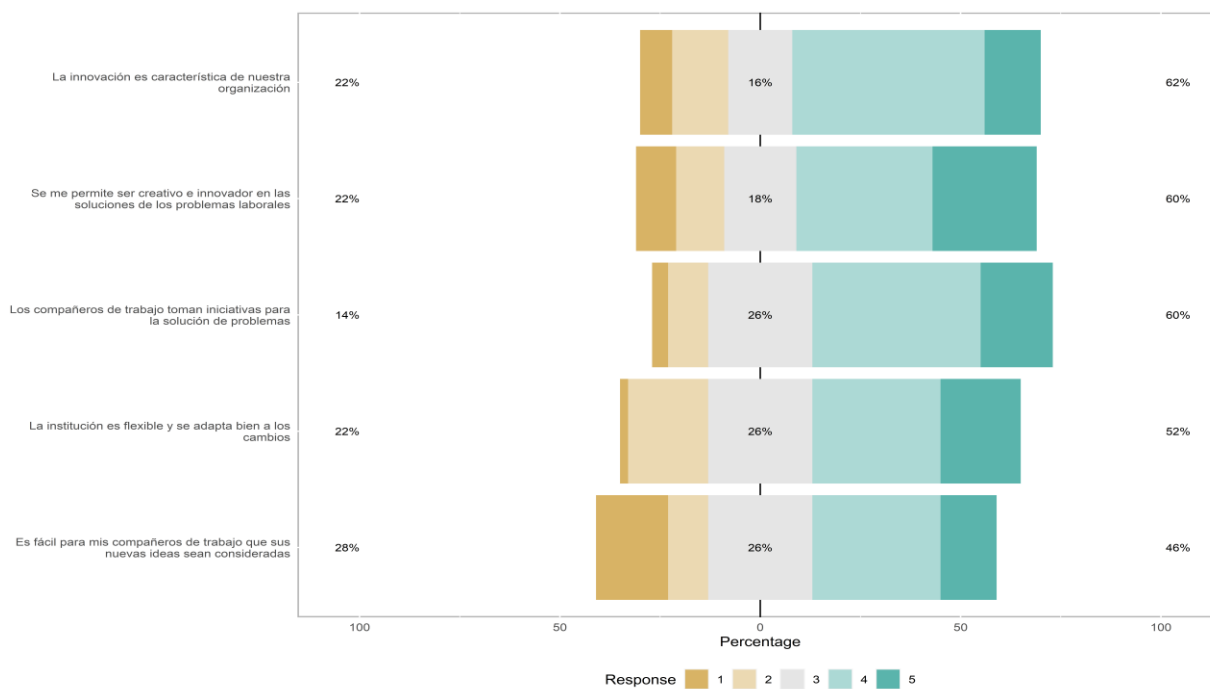
#### *Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Confort*



Fuente: Trabajadores de las áreas administrativas en el INSNSB

### Anexo N° 05

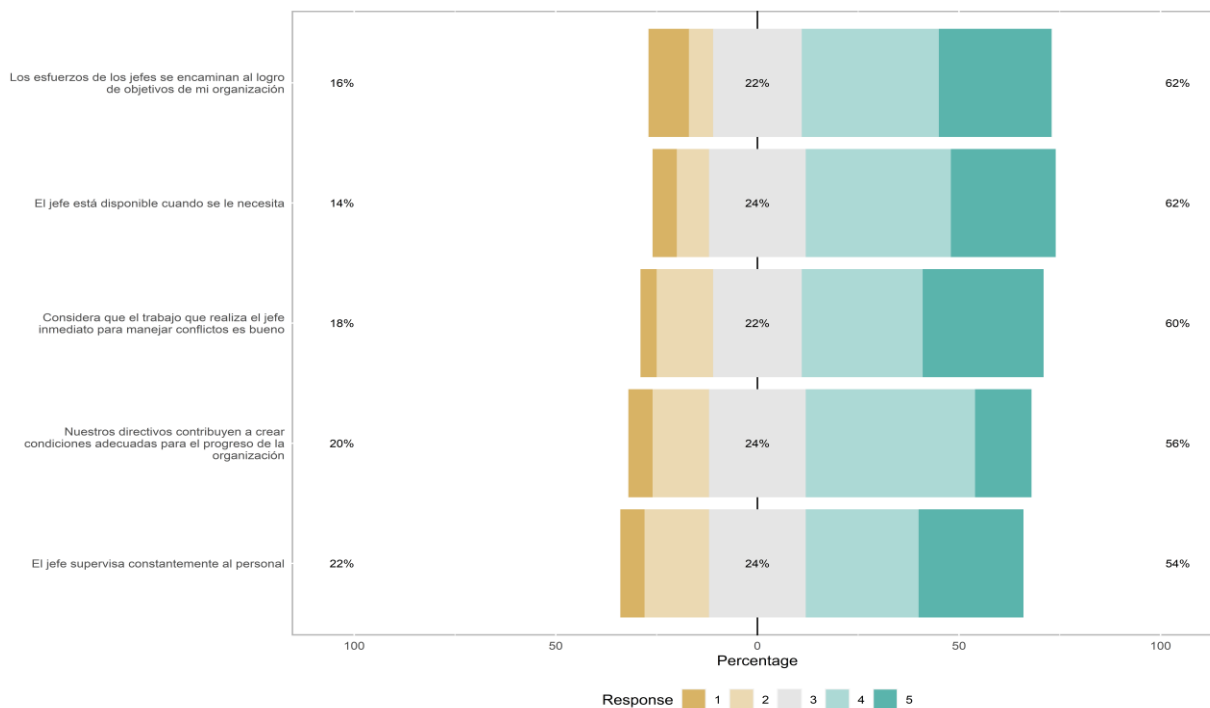
#### *Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Innovación*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 06**

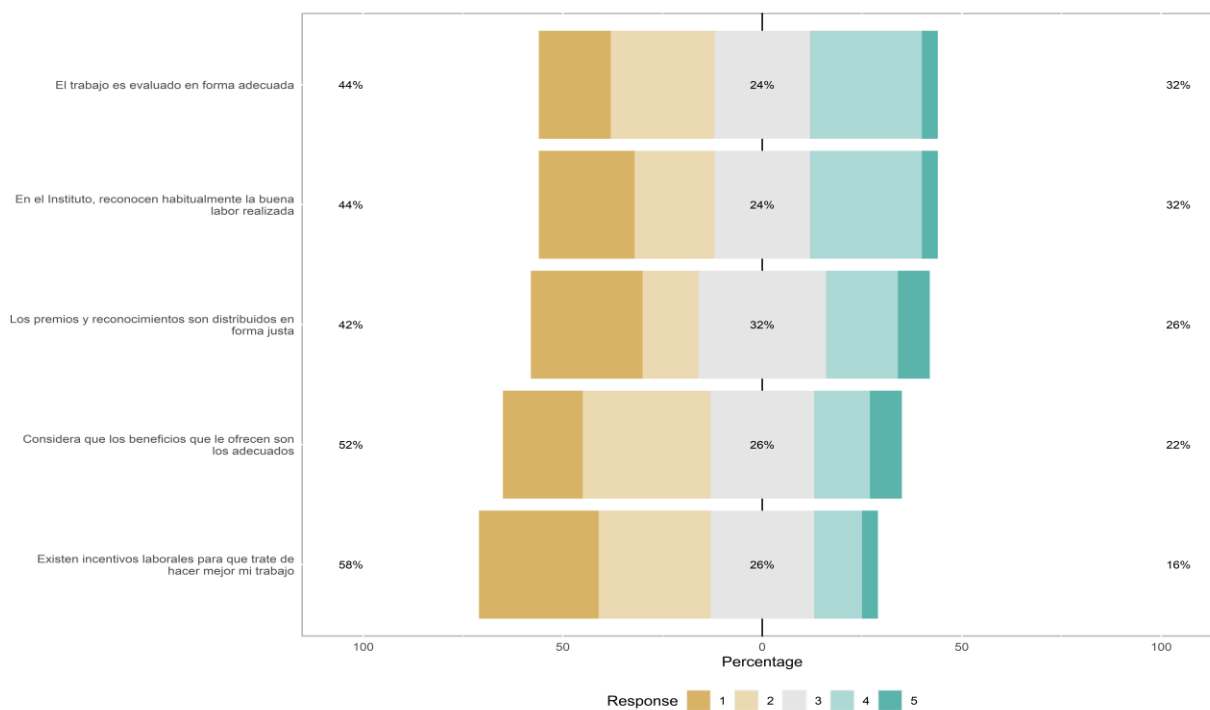
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Liderazgo*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 07**

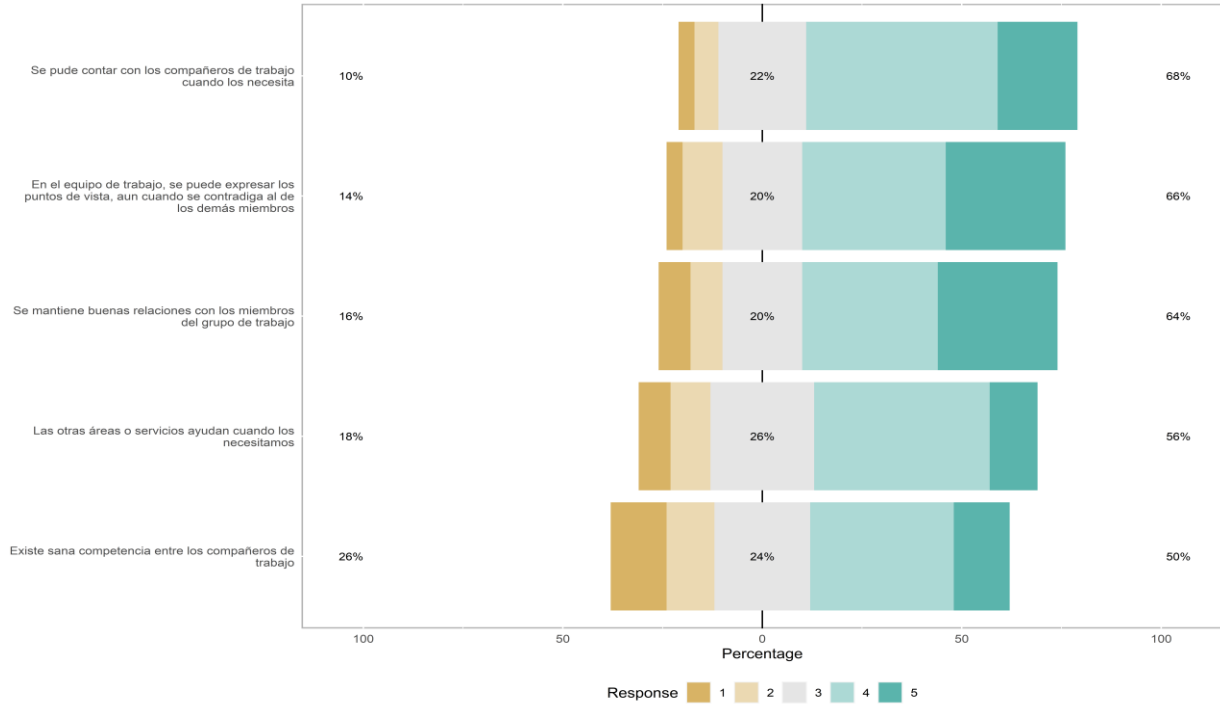
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Recompensa*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 08**

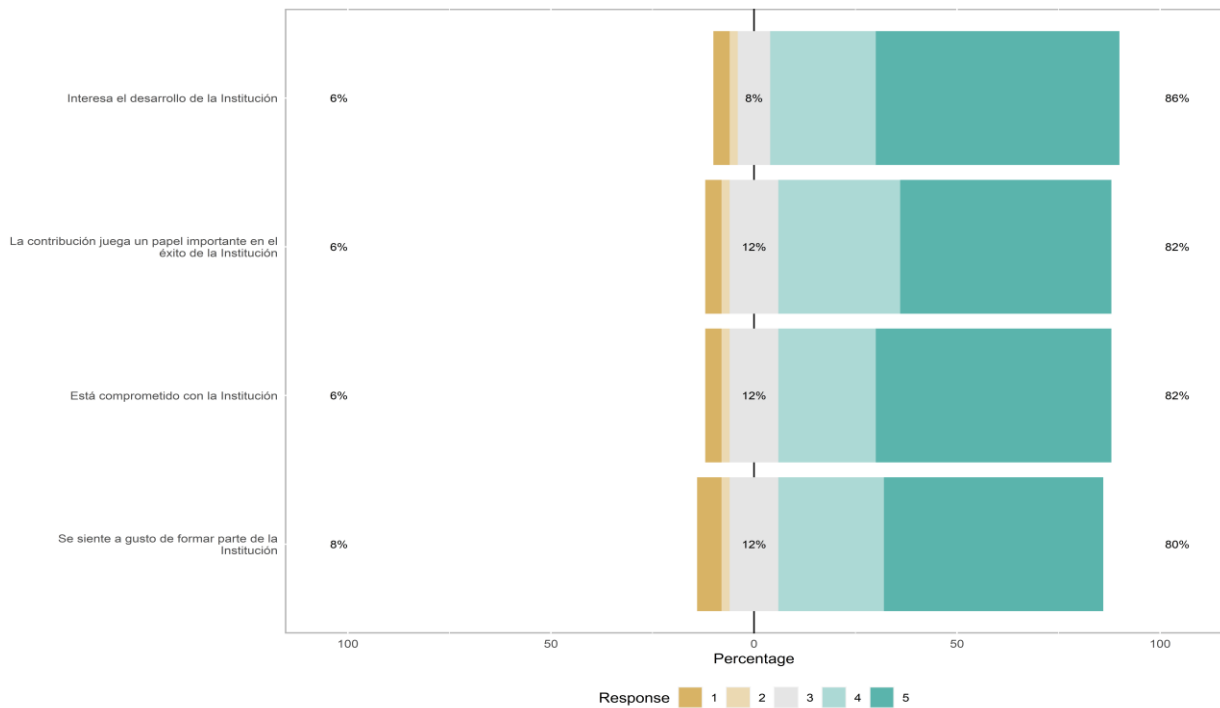
***Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Conflicto y Cooperación***



**Fuente:** Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 09**

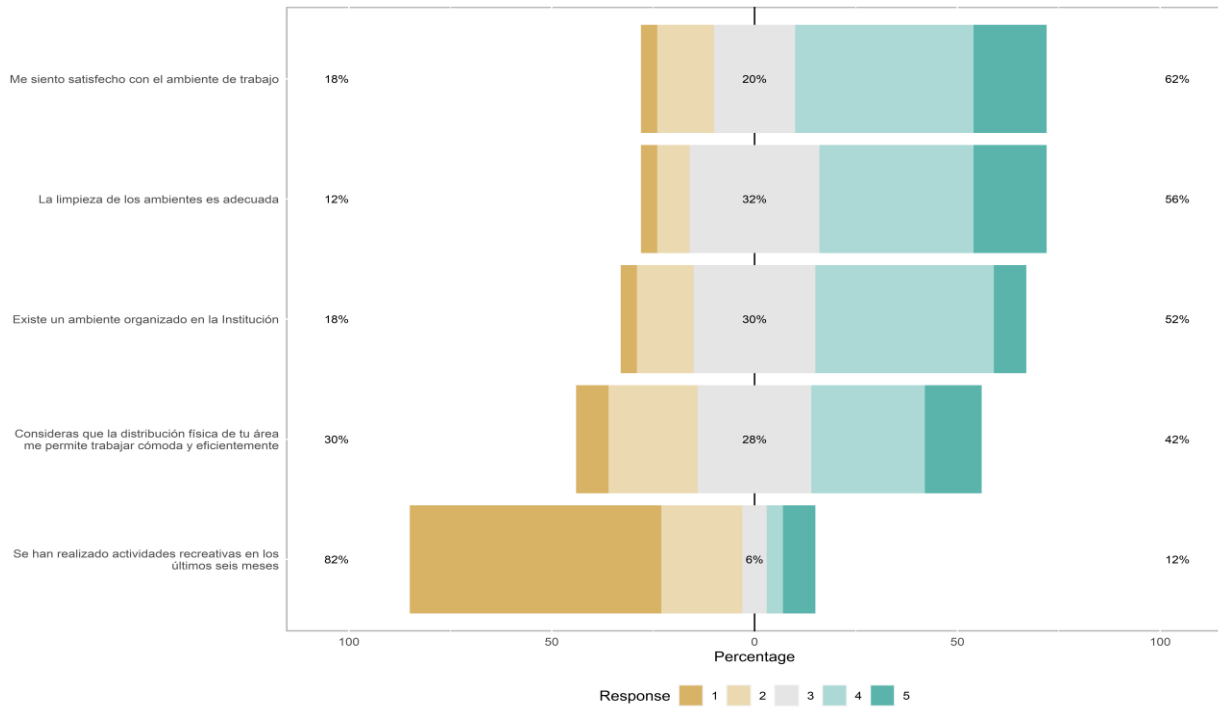
***Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Identidad***



**Fuente:** Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 10**

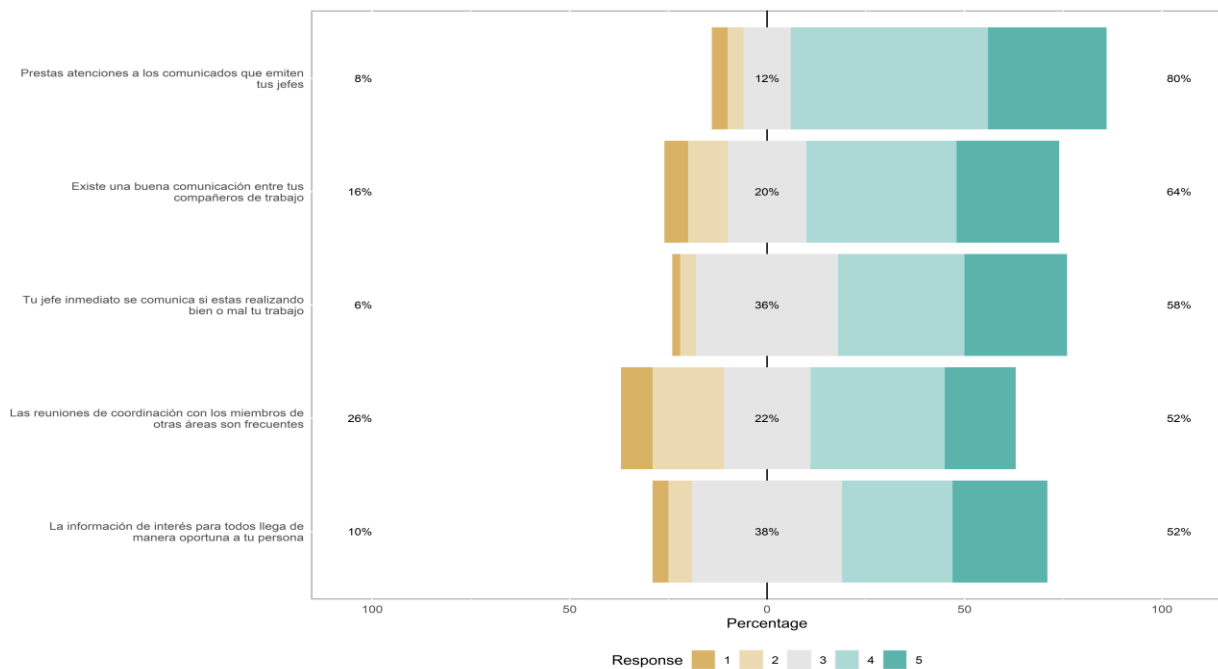
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Motivación*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 11**

*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Comunicación Organizacional*

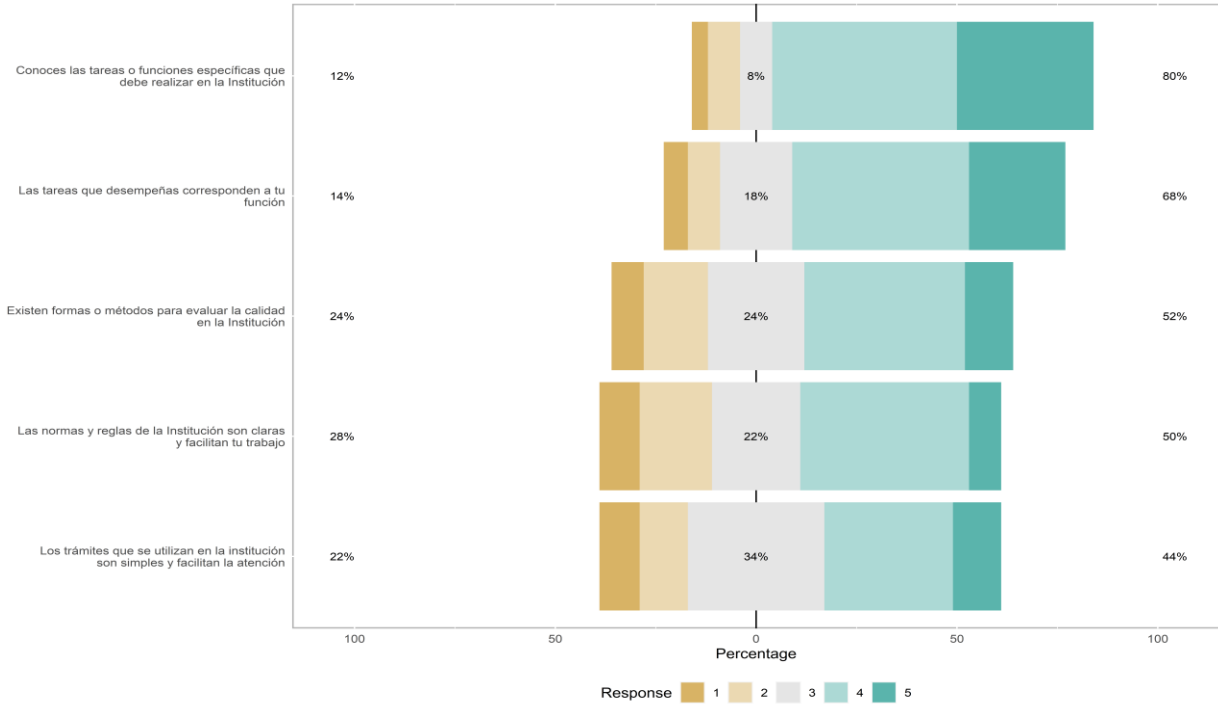


Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB



**Anexo N° 12**

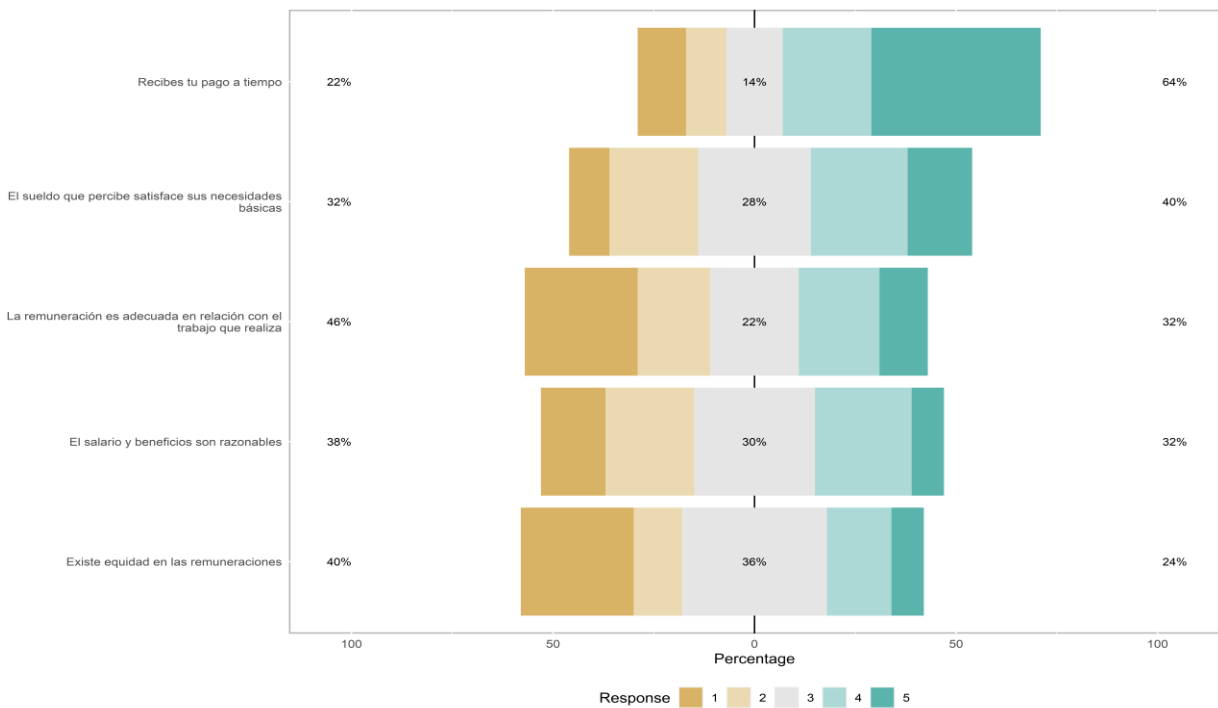
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Estructura*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 13**

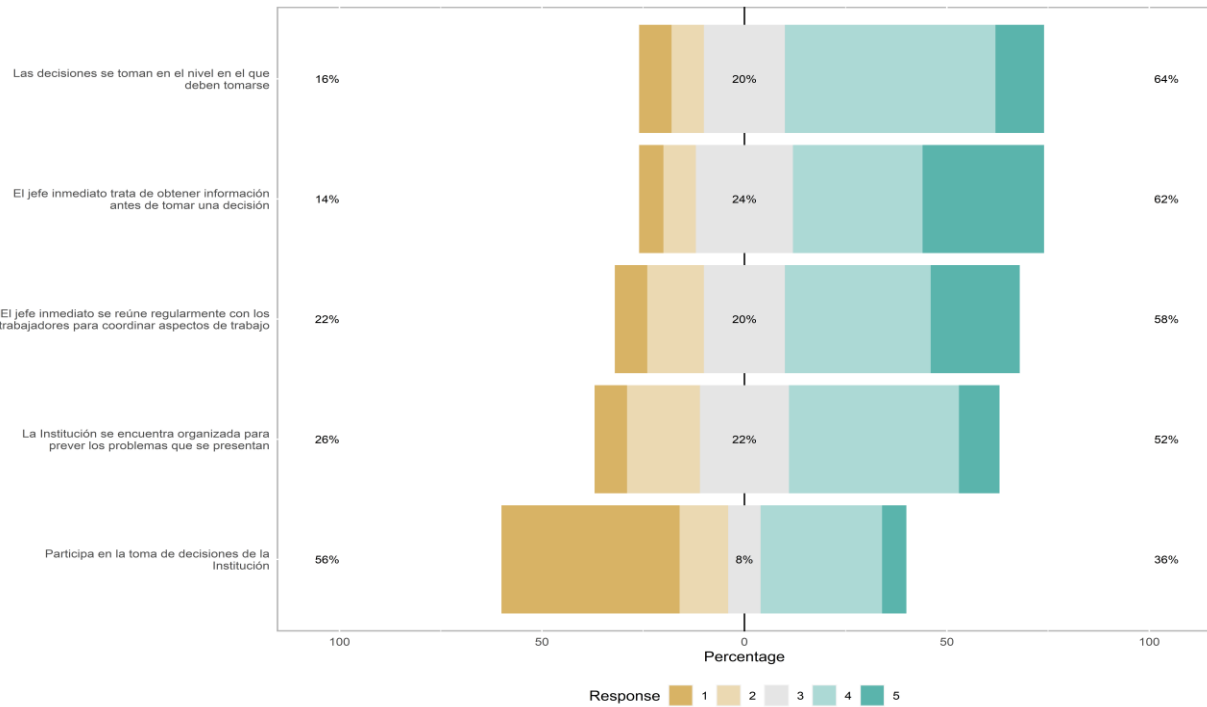
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Remuneración*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 14**

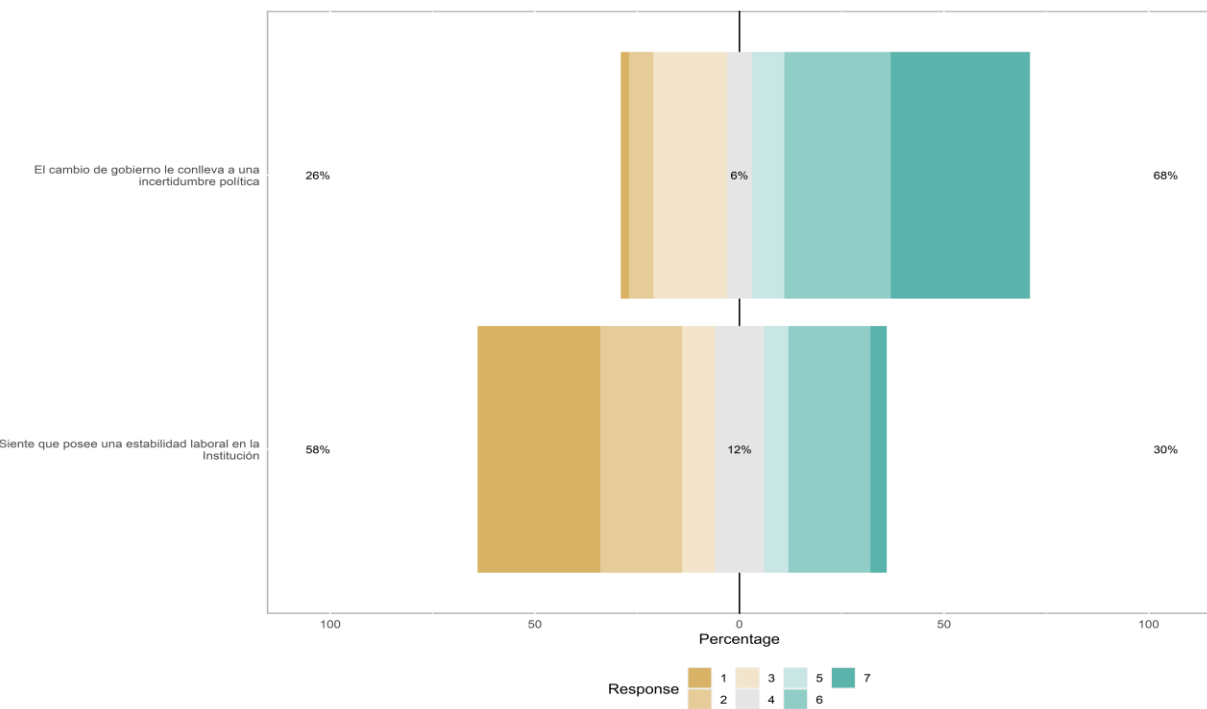
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Toma de decisiones*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 15**

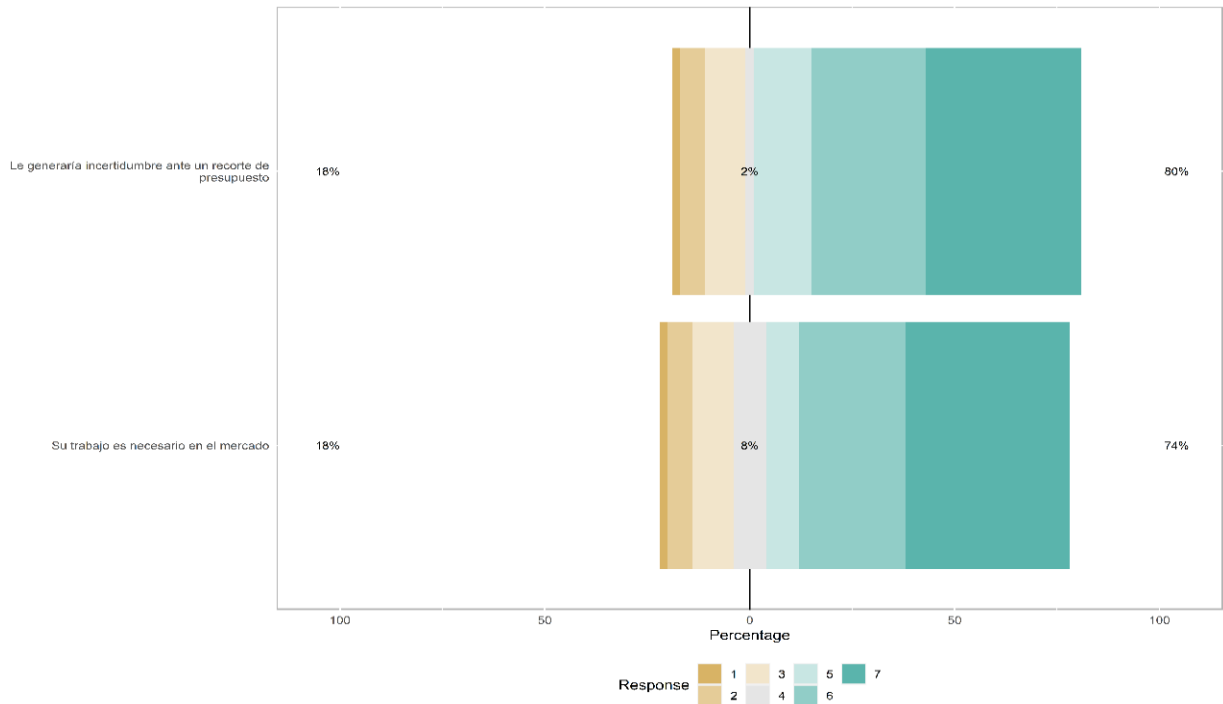
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Incertidumbre Política*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 16**

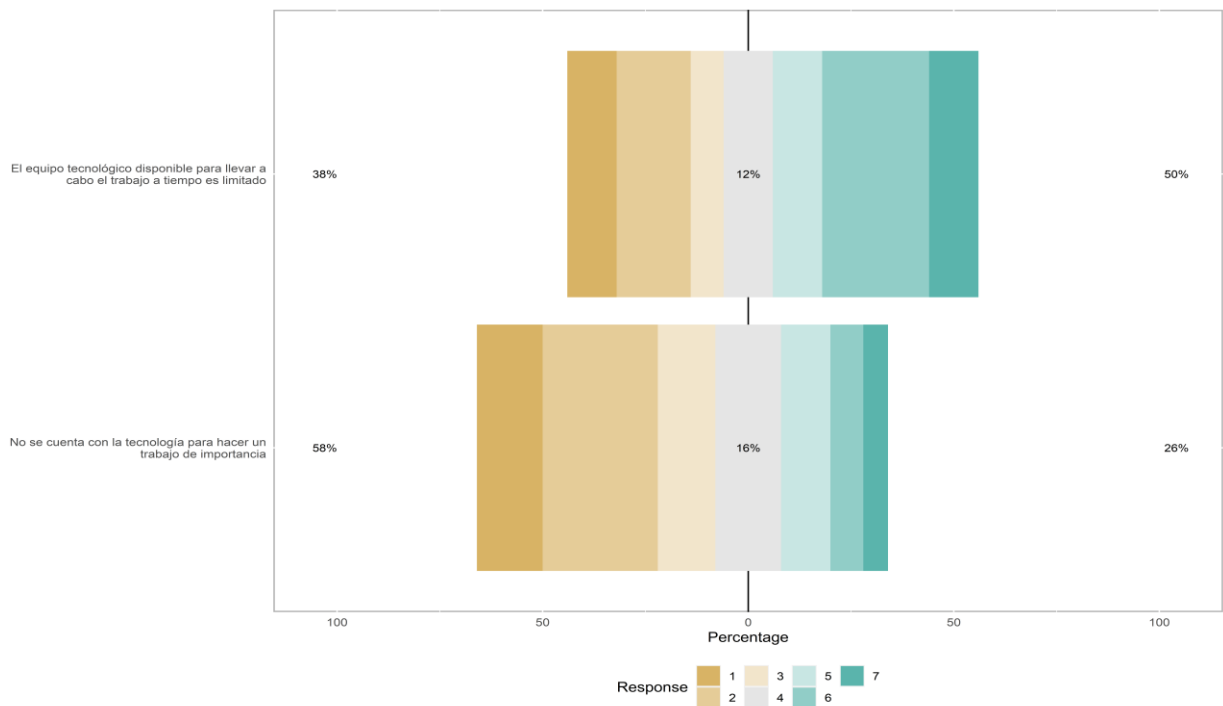
***Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Incertidumbre económica***



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 17**

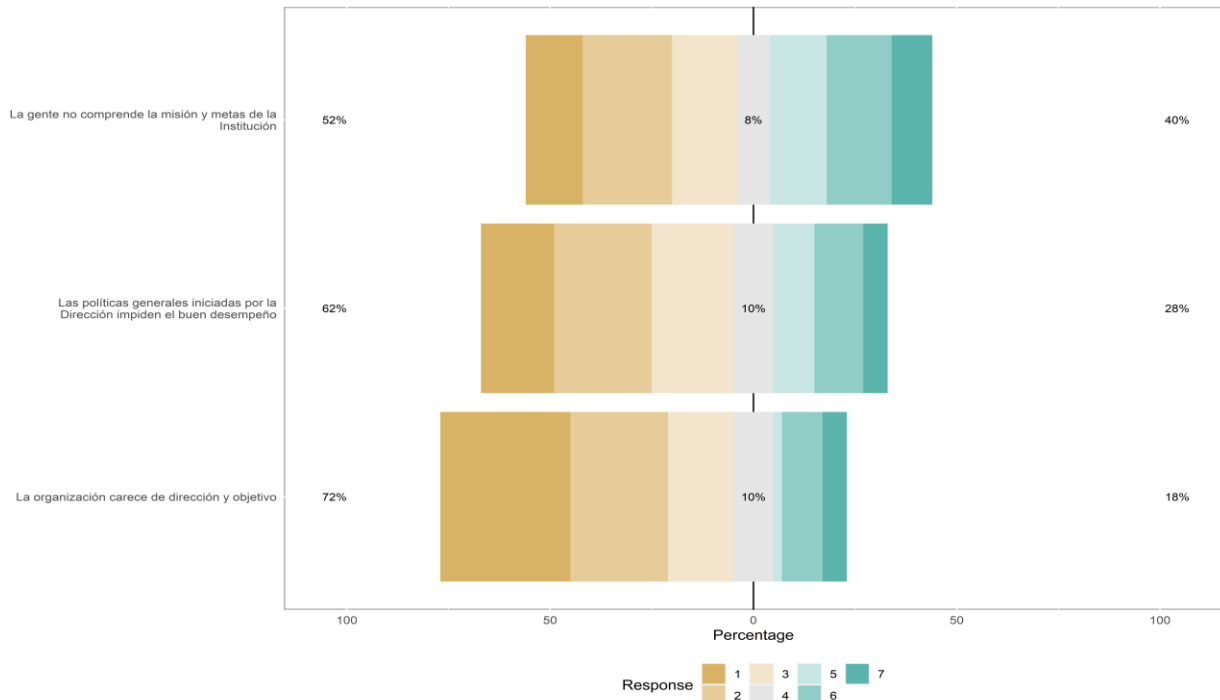
***Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Incertidumbre tecnológica***



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 18**

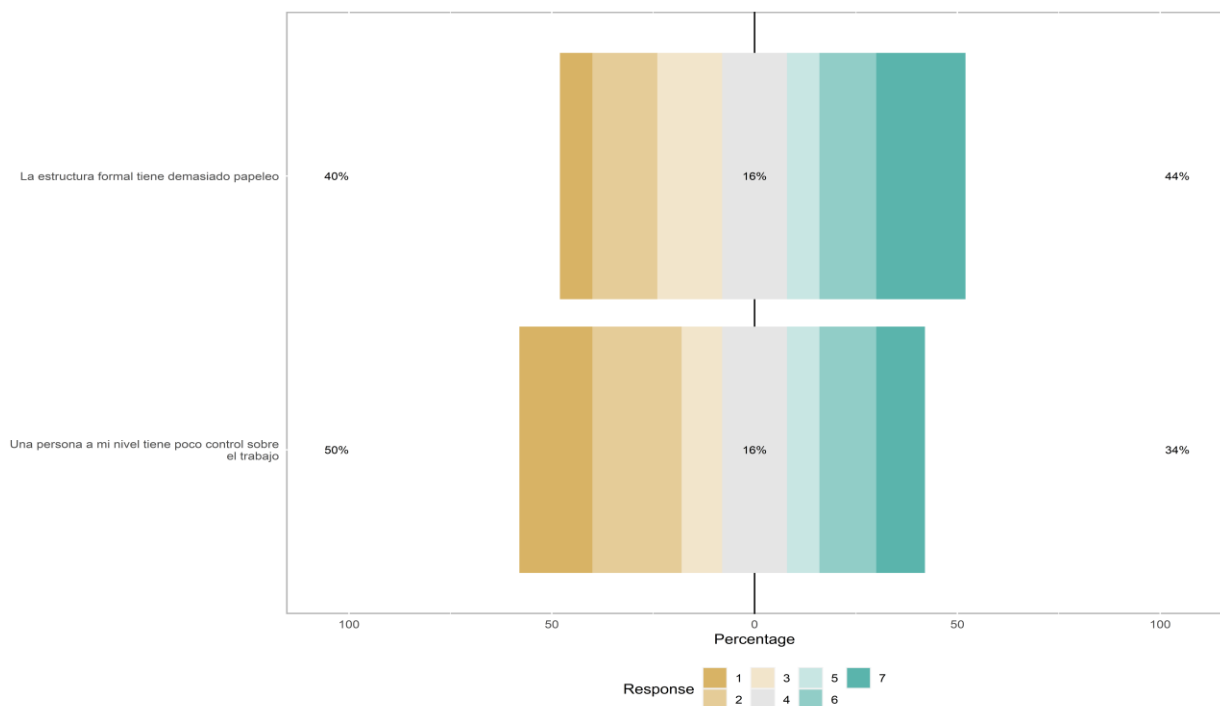
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Políticas y estrategias*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 19**

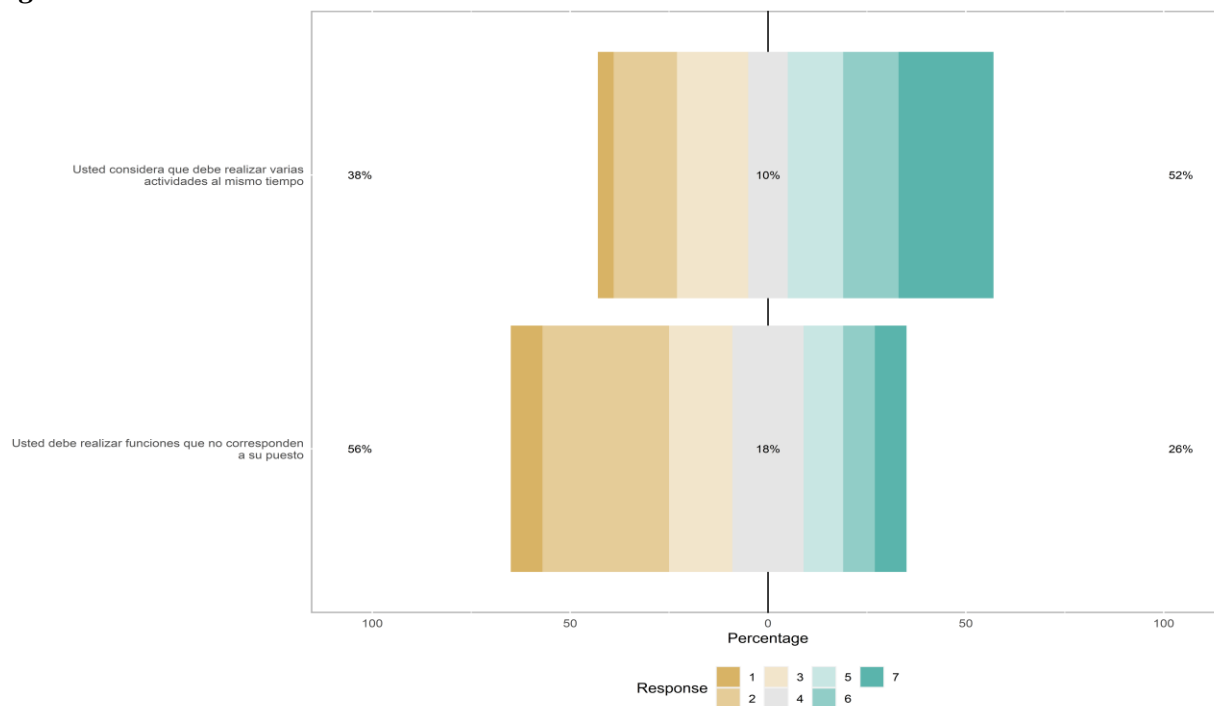
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Diseño y Estructura*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 20**

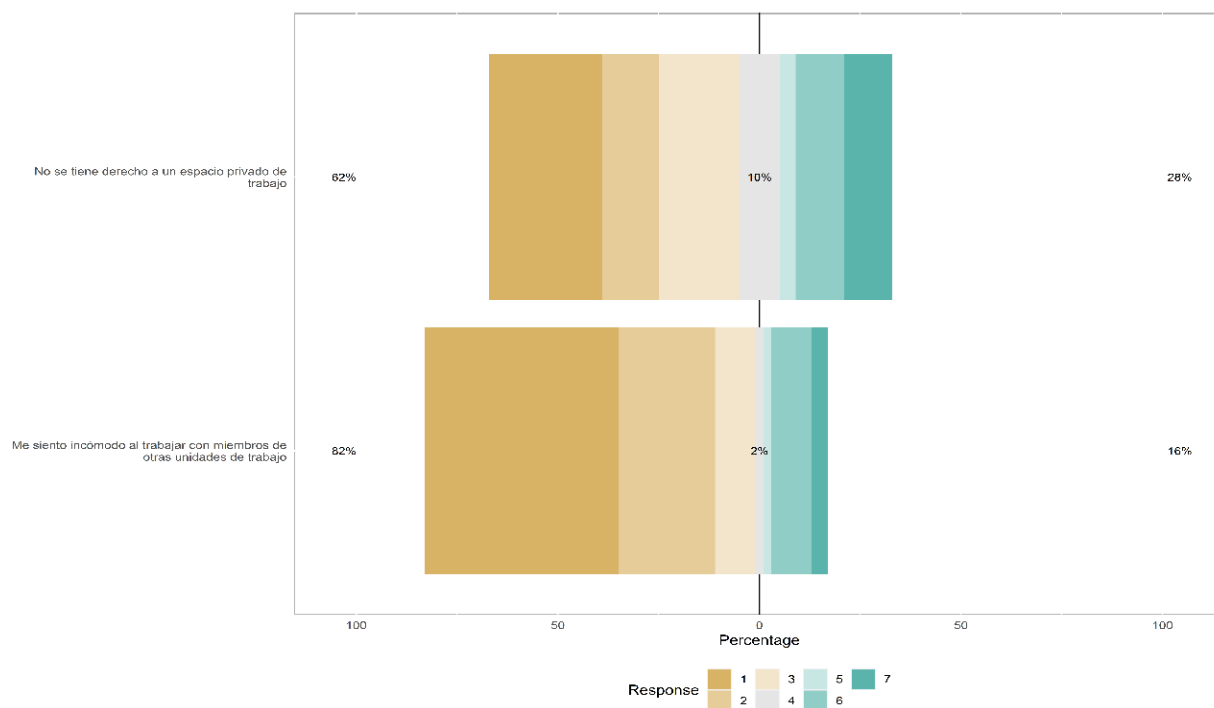
***Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Procesos Organizacionales***



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 21**

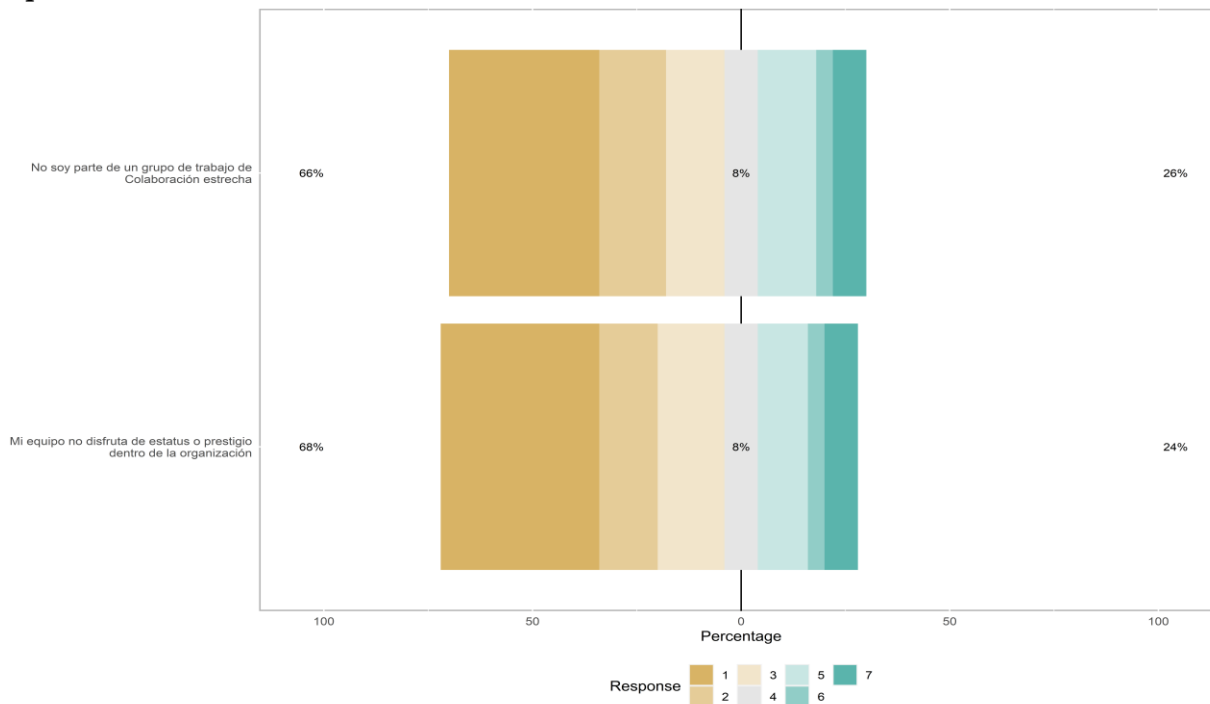
***Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Condiciones de trabajo***



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 22**

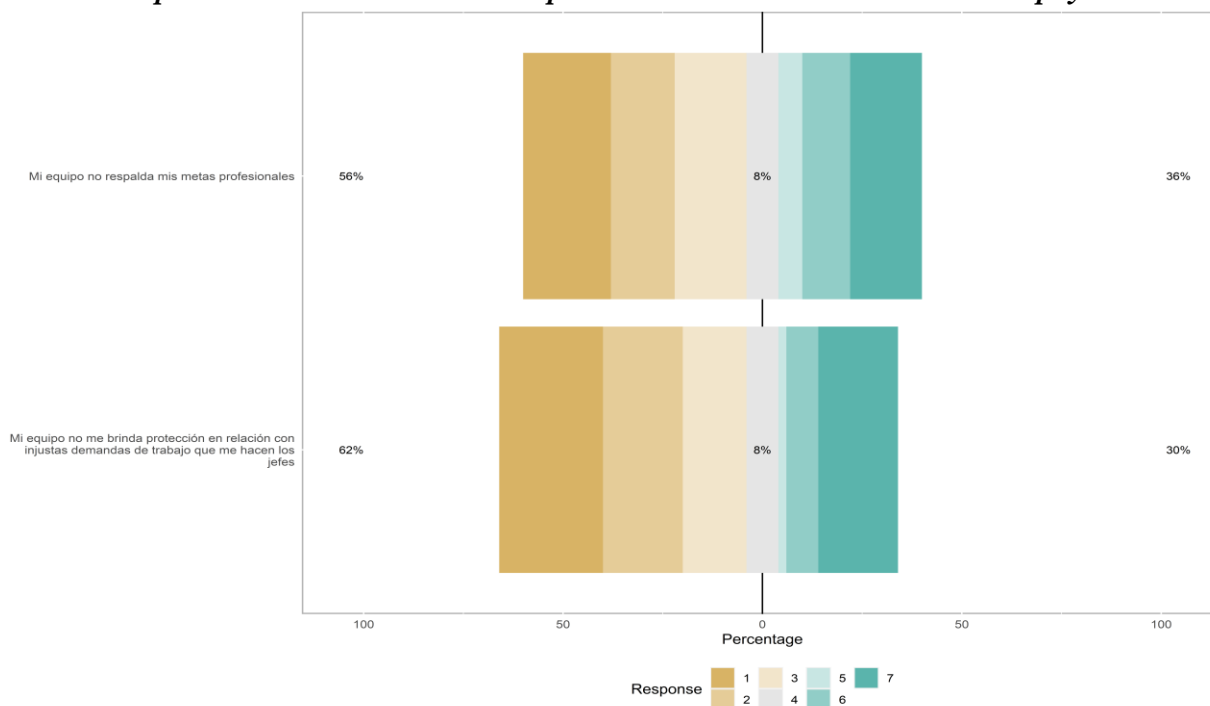
***Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Falta de cohesión del grupo***



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 23**

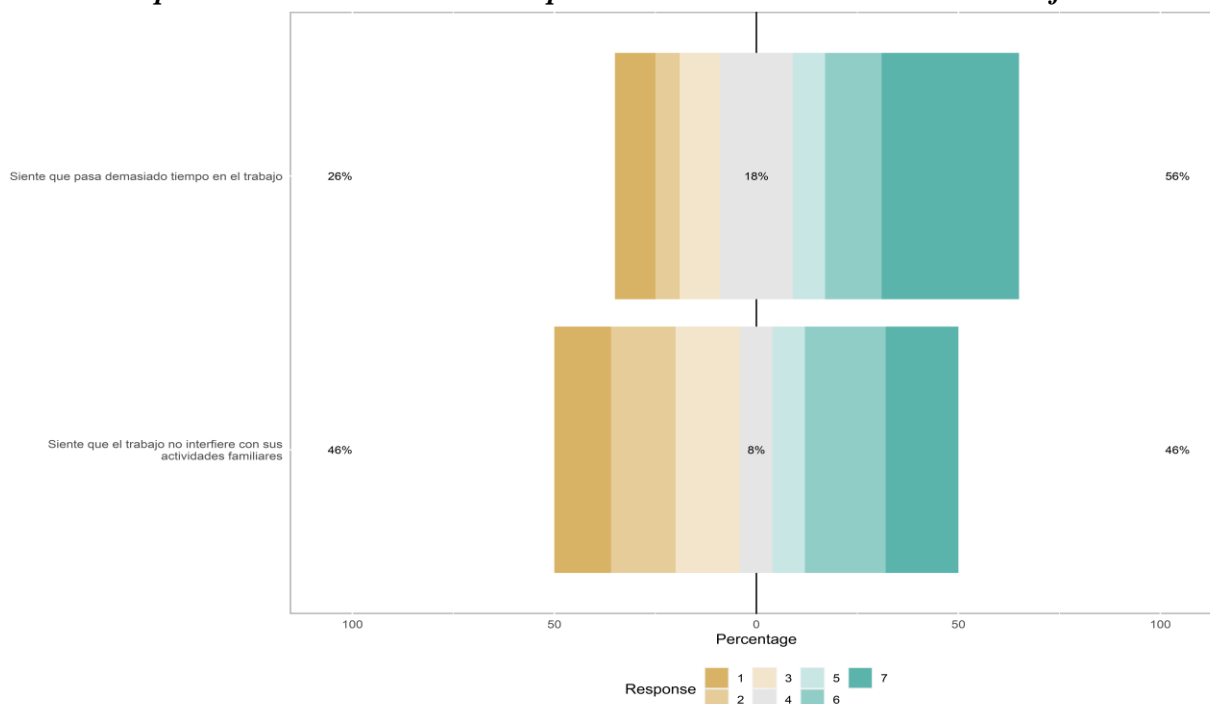
***Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Falta de apoyo social***



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 24**

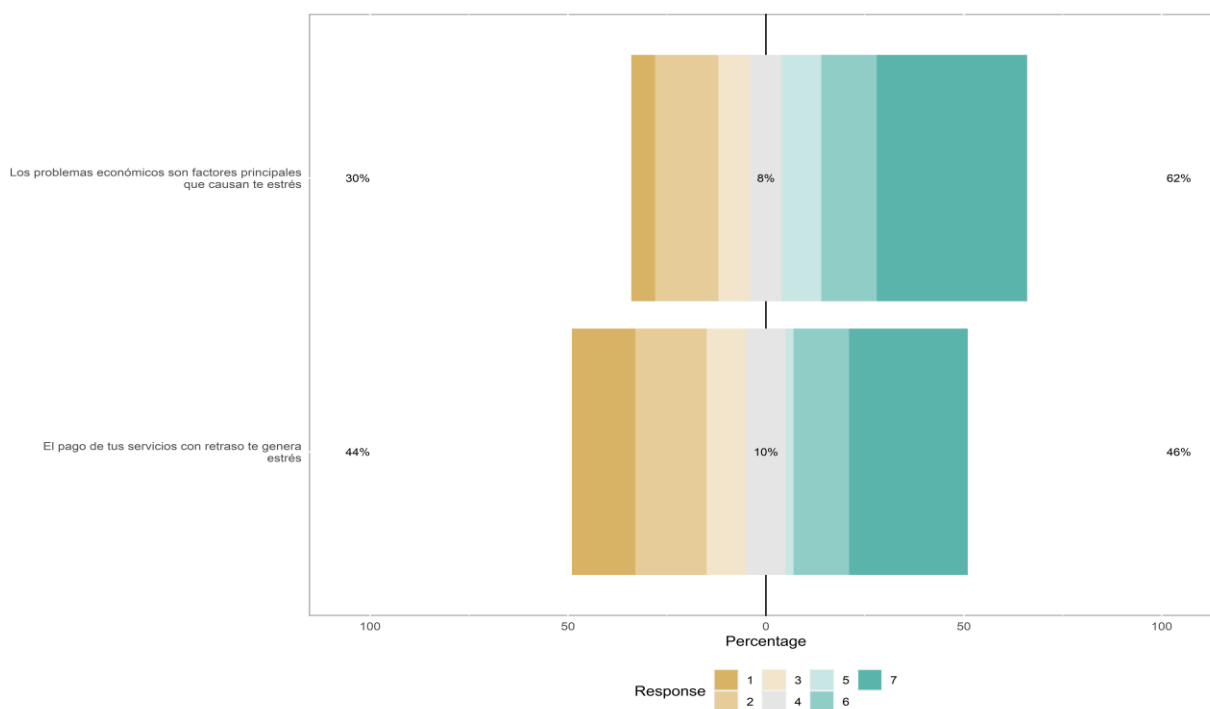
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Problemas familiares*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 25**

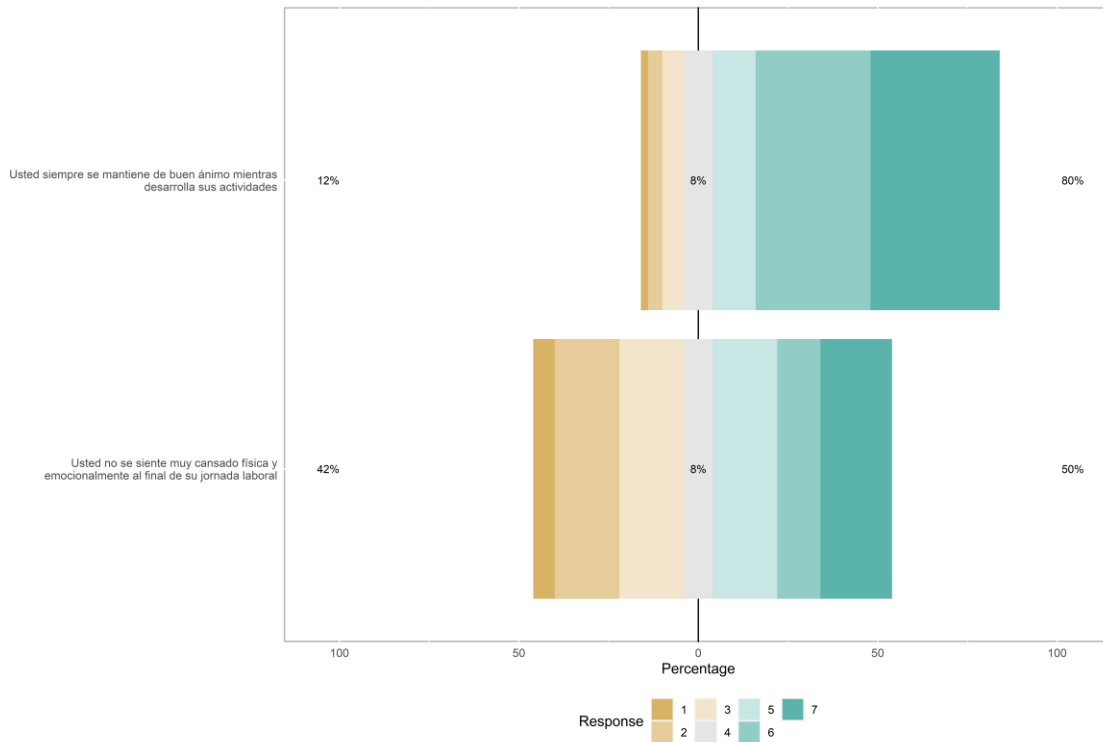
*Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Problemas económicos*



Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB

**Anexo N° 26**

***Distribución porcentual de los ítems correspondientes al indicador de Personalidad***



**Fuente: Trabajadores del área administrativa en el INSNSB**