



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre clima organizacional y estrés laboral en
trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San
Francisco-Ayacucho, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. HUARANCCA GAVILAN, Edwin Samuel

ASESOR:

Mg. HERNÁNDEZ LÓPEZ, Miguel Angel

SECCIÓN

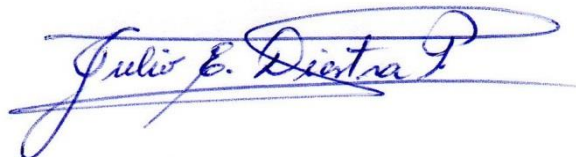
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

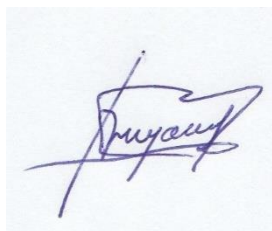
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ – 2018

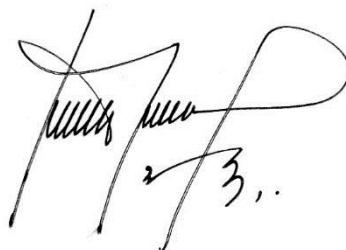
PÁGINA DEL JURADO



Dr. DIESTRA PALACIOS, Julio Eduardo
Presidente



Dr. RAMOS MAYURI, Reynaldo Walter
Secretario



Mg. HERNÁNDEZ LÓPEZ, Miguel Angel
Vocal

DEDICATORIA

A mi madre Martha, por ser un claro ejemplo de fortaleza y perseverancia digno de replicar, a mí ahijada Antonella por ser la persona que me alegra con su sonrisa y sus ocurrencias.

Edwin Samuel

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo de Trujillo; por su contribución en la formación continua de profesionales de la Salud mediante la Escuela de Posgrado y la maestría en gestión de los servicios de la salud.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, por compartir sus conocimientos y experiencias y contribuir en el fortalecimiento de capacidades profesionales de los participantes del programa de maestría.

Doy gracias a mis padres y hermanas por su apoyo incondicional en cada paso que he dado en el aspecto personal, profesional, y en general, a lo largo de mi vida.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, HUARANCCA GAVILAN, Edwin Samuel, estudiante del Programa en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 45797108; con la tesis “Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto de 2018

Edwin Samuel, Huarancca Gavilan

The image shows two blue ink marks. On the left is a handwritten signature in blue ink that reads "Huarancca Gavilan" with "Edwin" written below it. On the right is a blue ink fingerprint.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018, con la finalidad de determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
II. METODO	30
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización	30
2.3 Población, muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50

VII. REFERENCIAS	51
ANEXOS	55
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos	56
Anexo 1.1 Cuestionario sobre clima organizacional	56
Anexo 1.2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)	64
ANEXO 2: Matriz de consistencia	67
ANEXO 3: Constancias	69
Anexo 3.1 Constancia de aplicación de instrumentos a la muestra	69
ANEXO 4: Data de resultados	70
Anexo 4.1 Data de resultados de clima organizacional	70
Anexo 4.2 Data de resultados de estrés laboral	72
ANEXO 5: Evidencia fotográfica	74
ANEXO 6: Figuras estadísticas	76

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.	37
Tabla 2	Clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.	38
Tabla 3	Clima organizacional y despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.	39
Tabla 4	Clima organizacional y abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.	40
Tabla 5	Estadígrafo de la variable clima organizacional	41
Tabla 6	Estadígrafo de la variable estrés laboral	42
Tabla 7	Prueba de normalidad	43

FIGURAS

	Pág.	
Figura 1	Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.	76
Figura 2	Clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.	76
Figura 3	Clima organizacional y despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.	77
Figura 4	Clima organizacional y abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.	77

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Considerando que es una investigación de tipo no experimental se utilizó el diseño no experimental. La población estuvo conformada por 65 trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018 y la muestra quedó constituida por la totalidad de la población cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo censal. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario sobre clima organizacional y un cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

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

Palabras Clave: Clima organizacional y estrés laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship that exists between organizational climate and work stress in workers of the San Francisco-Ayacucho Health Network Executing Unit, 2018.

Considering that this is a non-experimental research, the non-experimental design was used. The population consisted of 65 workers of the San Francisco-Ayacucho Health Network Executing Unit, 2018 and the sample was constituted by the entire population whose quantity was chosen through the application of the census sampling technique. A questionnaire on organizational climate and a Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire were prepared for data collection. While for the processing of data, descriptive statistics was used to present results in tables and figures; besides the inferential statistics for the verification of the hypothesis.

The results show that there is an inverse relationship between the organizational climate and work stress in workers of the San Francisco-Ayacucho Health Network Executing Unit, 2018; reflected in the correlation coefficient $r_s = -0.758$; indicating that a good organizational climate corresponds to low work stress.

Keywords: Organizational climate and work stress.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, la atención de la salud es uno de los principales factores que contribuyen en el desarrollo de la sociedad, por ende, es necesario que todos los factores que influyen en el desarrollo de las actividades de los centros de salud sean las óptimas, como lo es el clima organizacional y el estrés que presentan los trabajadores, a fin de brindar el mejor servicio a la población. Sin embargo, en muchos centros de salud estas variables no se manejan de forma adecuada.

Según Sierra, M.¹, en diversos centros de salud de Guatemala, se observa un entorno inestable en que algunos de los servicios no hay un clima positivo, ocasionando las debilidades en las relaciones laborales entre los colegas y directivo, lo cual se concentra en la solución de los conflictos administrativos, sumado a ello la carencia de capacitación de los empleados por factores económicos que contribuyan a una buena atención al usuario, perjudicando así a la población y al cumplimiento de las garantías constitucionales, considerando que es una institución de servicio de la salud. Además se ha incrementado el número e índices de rotación de colaboradores, lo cual ha propiciado un ambiente laboral inestable, conflictos labores y/o personales, así mismo burlas, rumores y acusaciones sin fundamentos, estos incidentes pueden repercutir emocionalmente ocasionando problemas en el desempeño de los colaboradores por ende para la empresa, afectando sus relaciones interpersonales e incidir en el servicio que se presta.

Así mismo Alvarado, Y.² señala que el estrés laboral es uno de principales factores que afecta negativamente el rendimiento de los trabajadores de la salud en Venezuela. Según el autor, el capital humano que allí trabaja realiza sus deberes con el objetivo de lograr el completo bienestar para el paciente en todo momento. Aunque para el logro de estas metas, hace esfuerzos en controlar las situaciones fatigantes existentes por la complejidad de los procedimientos que allí han de realizarse, como la

colocación de catéter de vías centrales, traqueotomías, uso de equipos de alta tecnología, entre otros. Además, se ha observado que existe un discomfort al iniciar la jornada laboral evidenciado por predisposición ante la responsabilidad del trabajo, manifestando sobrecarga en la asignación de sus funciones, falta de recursos humanos para la prestación del cuidado, al tipo de paciente, estar sometido a críticas constantes de otros profesionales de la salud, falta de comunicación efectiva sobre los situaciones del servicio, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes, rotación permanente por diferentes servicios. Aunado a esto refieren, estar sujetas a una intensa presión psicológica, manifestado por irritabilidad en el personal, fatiga, apatía, mal humor, conflictos de funciones, conflictos en las relaciones interpersonales que distan de hacer las relaciones laborales armoniosas. Esto ha traído como consecuencia un elevado nivel de estrés en los trabajadores, que se refleja en el incremento del ausentismo laboral, un trato descortés hacia pacientes y colegas, así como una disminución en su rendimiento.

En el Perú Cáceres, A.³ señala que a pesar que en los últimos años se han establecido políticas para incrementar el rendimiento laboral y los niveles de productividad por trabajador, estas no han venido acompañadas de los estímulos adecuados para los trabajadores de los establecimientos de salud, razón por la cual no se sienten motivados al momento de realizar las labores que le corresponden. Esto genera que se perciba en la institución constantes conflictos, quejas, falta de comunicación, descontentos, ausencias, evasión de responsabilidades, etc., que contribuyen al desarrollo de un clima organizacional bajo y además repercuten sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento, generando poca participación para el éxito de la institución y la mejora del servicio a la sociedad.

Así mismo, se observa que los establecimientos de salud desarrollan una de las actividades sociales con más alto grado de nivel de estrés, producto de que sus funciones se enmarcan dentro del dolor y pena de las personas las cuales son originadas por las enfermedades que estas poseen, y que por

tanto, esta sufrimiento es percibido por el personal que labora en la institución, produciéndole un grado de tensión producto de su acercamiento constante en la enfermedad, en el dolor y en muchos casos en la muerte del paciente. Además, otro factor importante que produce estrés entre los trabajadores es la sobrecarga laboral a la que están expuestos, ya que cada vez son más numerosas las personas enfermas, y los centros de salud no se dan abasto en su atención. A esto se suma los conflictos normales que surgen dentro de los miembros que interactúan entre sí, y que se generan por una inadecuada percepción de las formas en que se realizan dentro de la institución, y de la percepción que tiene en relación a la retribución de su desempeño, tales como ausencia de capacitaciones, de bonificaciones, etc. Dentro del grupo de factores estresores, se pueden encontrar también aquellos que son producidos por las malas condiciones laborales, a las que se enfrentan, tales como un espacio laboral inadecuado, con poca iluminación, una escases de los recursos tecnológicos, lo cual le exige un mayor esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones, los ruidos presentes en su área de labores, entre otros; y sumadas a los factores personales que sufren fuera del ámbito laboral, pero que influyen también en sus niveles de estrés, tales como problemas familiares, cansancio por el desarrollo de nuevas actividades, logro de las metas establecidas, etc. Estos factores que se han mencionado influyen significativamente en el estrés que tienen los enfermeros de la salud, y que se ve reflejado en su comportamiento y actitudes en el cumplimiento de sus labores, y que influye significativamente en el grado de satisfacción que tiene en su desempeño laboral⁴.

En Ayacucho, se observa que en diversos centros de salud reciben constantes quejas de los usuarios sobre el comportamiento de los trabajadores de la salud, esto debido a que producto del estrés que presentan la mayoría de trabajadores desarrollan un trato inadecuado para con el paciente, evitando darles una buena información, no cumpliendo con los plazos establecidos, mostrando una actitud grotesca y prepotente frente a sus reclamos, así mismo, este estrés también influye en las relaciones entre los colegas, observándose que no aceptan las sugerencias y llamados

de atención, razón por la cual existe un poco comunicación en la institución, un bajo nivel de cohesión entre sus miembros, poca participación e involucramiento en las actividades institucionales lo cual afecta el clima organizacional, originando que el servicio que se ofrece a la sociedad esté por debajo de las expectativas que tienen de la sociedad⁵.

En la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, se observa una realidad igual de preocupante, siendo evidentes los elevados índices de estrés en los trabajadores, que se ve reflejado en un desempeño inadecuado de los trabajadores en relación al cumplimiento de las normas establecidas en la institución, con bajos niveles de productividad, una respuesta negativa hacia compañeros y pacientes, un evidente cansancio emocional y psicológico que impide desarrollar una actividad eficiente, así como elevados niveles de ausentismo y rotación laboral. Esto se debe principalmente a que el ambiente o clima en el que los trabajadores no son los más adecuados para estimular su desempeño, por el contrario, generan numerosos factores y condiciones que debilitan la motivación del trabajador por el cumplimiento de sus funciones, entre los que se pueden mencionar una elevada carga laboral, una percepción de desigualdad entre las carga laboral repartida entre los trabajadores, escasos materiales que son necesarios para cumplir sus funciones, entre otros factores que perciben los trabajadores al permanecer en la institución, y que incrementan sus niveles de estrés.

El análisis de esta realidad señala conveniente la realización de la investigación relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018, como estrategia para conocer el comportamiento de las variables y de la relación existente entre ellas.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Dora, M. y Ugalde, D. (2015). Identificar el Clima Organizacional de la Clínica de Chomes, en el mes de octubre 2015. (Tesis de maestría). Instituto Centroamericano de Administración Pública, Costa Rica. Investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se arribó a las siguientes conclusiones: que sí existe Motivación en los funcionarios, también podemos afirmar que la mayoría de ellos no están satisfechos; el Liderazgo es satisfactorio, pero no así la distribución equitativa del trabajo y la participación del personal en el área operativa de actividades. El personal está satisfecho con el estímulo a la excelencia porque de alguna forma contribuye con la misión, los objetivos y los indicadores de calidad, pero no con el volumen de trabajo⁶.

Arévalo, R. (2012). El estrés laboral en el personal de enfermería del hospital IESS LOJA. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador. La investigación es de tipo correlacional. La muestra de la investigación fue de 60 enfermeras. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: Los resultados de los que se deduce la necesidad de implementar un programa Psicoeducativo que incluya estrategias orientadas al afrontamiento saludable del estrés y evitar complicaciones laborales⁷.

A nivel nacional

Sánchez, 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 de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. La investigación es de tipo cuantitativo, observacional transversal, analítico. La muestra fue de 99 personales asistenciales prehospitalarios. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del SAMU es 68%. La prevalencia de estrés laboral según grupos etarios fue mayor en el personal asistencial prehospitalario joven que labora en el programa SAMU. La mayor experiencia laboral, el menor número de atenciones por turno y el ser joven

están asociados al estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU⁸.

Mazeyra, A. (2017). Estrés laboral en médicos residentes del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo y del Hospital Regional Honorio Delgado Espinosa. Arequipa, 2015. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. La investigación es de tipo descriptivo. La muestra fue de 140 médicos. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: En el Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo de EsSalud existe estrés laboral moderado en un 69% y estrés laboral alto en un 6%. Y es interesante ver que el 25% la cuarta parte se encuentra en el nivel de estrés inocuo o bajo. En relación a los factores se encuentra la insatisfacción del ejercicio profesional en el grado de moderado con un 70%; y el porcentaje mayor en el nivel alto corresponde al desgaste emocional con un 16%. Haciendo un promedio de los porcentajes de los factores en el nivel alto se tiene un estrés laboral de 9%⁹.

Pantigoso, N. (2017). Cuidado De enfermería y estrés laboral en enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Regional, Ica 2016. (Tesis de maestría). Nacional San Agustín De Arequipa, Arequipa, Perú. La investigación es de tipo no experimental y de diseño descriptivo correlacional. La muestra fue de 18 enfermeras. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: El nivel de estrés influye en el cuidado de enfermería de las enfermeras que laboran en el Centro quirúrgico del Hospital Regional de Ica, lo cual se corrobora al haber obtenido $X^2_c = 19.8 > X^2_t = 9.49$ ¹⁰.

Quispez, C. (2015). Clima organizacional del servicio de obstetricia de alto riesgo Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2015. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú. La investigación es de tipo cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra fue de 114 personas. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, la encuesta y una cedula de preguntas. Se llegó a la siguiente conclusión: El clima organizacional en el servicio de obstetricia de alto riesgo del Hospital

ESSALUD Guillermo Almenara Irigoyen en el periodo de octubre 2015 fue percibido como saludable en un 51,4% de toda la población estudiada y también como por mejorar en un 48,6%¹¹.

A nivel local.

Vargas, B. (2017). Programa de actividades de análisis transaccional en la mejora del clima organizacional del Hospital Referencial de Coracora, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. La investigación es de diseño pre experimental. La muestra fue de 30 profesionales. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: Los datos recogidos y presentados en las tablas y figuras estadísticas permiten señalar que la aplicación del programa de actividades de “análisis transaccional” mejora significativamente en un 19% el clima organizacional de los profesionales del Hospital Referencial de Coracora, en el año 2017¹².

Condori, C. (2017). Relación entre rasgos de la personalidad y clima organizacional en trabajadores de la MICRORED Salud INCUYO-Coracora, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. La investigación es de tipo cuantitativo-correlacional. La muestra fue de 41 trabajadores. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,732$ que indica que existe relación directa entre rasgos de la personalidad y clima organizacional en trabajadores de la Microred Incuyo –Coracora año 2017; es decir que a un nivel muy bueno de rasgos de personalidad le corresponde un nivel saludable de clima organizacional, y viceversa¹³.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima organizacional

1.3.1.1 Concepto de clima organizacional

Para Cornejo, D. y Girón, R.¹⁴ el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.

Así mismo García, A. y Martínez, N.¹⁵ concluyen que el clima organizacional es la percepción que tiene el trabajador de la organización en la que colabora, siendo esto la imagen de la misma empresa, sirviendo para formar la conducta en el trabajo.

Por su parte Huamán, G. y Ramos, J.¹⁶ definen al clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Además Vásquez, K.¹⁷ señala que es el ambiente en donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que el empleador puede tener con sus colaboradores, como también la relación entre los miembros del personal de la Institución.

1.3.1.2 Importancia del clima organizacional

La especial importancia del clima organizacional reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes entre los cuales se encuentran inmersos los factores del sistema organizacional, sus miembros y el comportamiento de los mismos, sino que depende en gran parte de las percepciones que tenga el trabajador de estos agentes. Estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales¹⁴.

Por otro lado el clima organizacional permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar

de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano¹⁵.

Como se puede ver, se ha convertido en un tema de gran relevancia, ya que permite conocer muchos factores que afectan tanto interna como externamente la organización, así como detectar a tiempo los problemas que afectan el desempeño de sus miembros¹⁸.

1.3.1.3 Dimensiones del clima organizacional

Según la OPS/OMS¹⁹ establecen como dimensiones:

-Liderazgo: analizando aspectos relacionados con la dirección, el estímulo a la excelencia, el estímulo al trabajo en equipo, así como la solución de conflictos.

-Motivación: analizando aspectos referidos a la realización personal, al reconocimiento a la aportación, a la responsabilidad, así como a la adecuación a las condiciones de trabajo.

-Reciprocidad: se refiere al nivel de aplicación del trabajo, al cuidado al patrimonio de la institución, a la retribución, así como a la equidad.

-Participación: hace referencia a aspectos referidos con el compromiso con la productividad, la compatibilización de intereses, el intercambio de la información, así como a involucrarse en el cambio.

-Comunicación: hace referencia a aspectos referidos con el estímulo al desarrollo organizacional, el aporte a la cultura organizacional, el proceso de retroalimentación y los estilos de comunicación.

1.3.1.4 Características del clima organizacional

Para García, A. y Martínez, N.¹⁵ manifiesta que el clima posee las siguientes características:

-Refleja la orientación de los miembros de la organización (interior), a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior).

-Da referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización.

-Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

-Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

-Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.

-Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores. Afectando el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.

-Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores "no tienen la camiseta puesta, normalmente tienen un muy mal clima organizacional.

1.3.1.5 Beneficios de un clima organizacional positivo

Según Berthoud, L. y López, A.²⁰ los beneficios que se pueden alcanzar son:

-Una adecuada imagen gerencial: se refiere a la percepción que tiene el personal de la conducta y gestión de quienes conducen la institución.

-Una adecuada calidad del ambiente: es la percepción que se tiene de la organización en cuanto ésta facilita y promueve el sentido de compromiso de las personas con su trabajo, así como de su valoración y protección.

-Una mayor integración organizacional: se define como la percepción sobre la comunicación y cooperación de las áreas o departamentos entre sí, para alcanzar metas y objetivos.

-Una mayor vitalidad organizacional: es la percepción que tiene el personal, en cuanto al dinamismo de la organización, su audacia y estrategias para

alcanzar metas, grado de innovación en decisiones y planes, rapidez para responder ante los cambios y las oportunidades que presenta para la superación del personal.

1.3.1.6 Teoría del clima organizacional

Para Chiavenato, I.²¹ dentro de las teorías que fundamentan el clima organizacional se tiene las siguientes:

-Teoría de las relaciones humanas: Chiavenato afirma que, el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas aporta un nuevo lenguaje al repertorio administrativo: se habla de motivación. Liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupos, etc., y se critican con dureza y se dejan a un lado los antiguos conceptos clásicos de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, etc, de repente se comienza a explorar la otra cara da la moneda al ingeniero y al técnico ceden el paso al psicólogo y al sociólogo.

-Teoría del desarrollo organizacional: El movimiento del desarrollo organizacional surgió a partir de 1962 como un conjunto de ideas sobre el hombre, la organización y el ambiente, con el propósito de facilitar el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones. En tal sentido, el desarrollo organizacional es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento en dirección al enfoque sistémico. No se trata de una teoría administrativa, sino de un movimiento que reúne a varios autores con el propósito de aplicar las ciencias de la conducta.

1.3.2 Estrés laboral

1.3.2.1 Concepto de estrés laboral

Para Gaeta, A.²² el estrés laboral se define como un conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este pueden afectar la salud del trabajador.

Así mismo García, C.²³ define al estrés laboral como una consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en

interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo.

Para Paz, T. y Valdivia, N.²⁴ la palabra Estrés se deriva del griego “stringere”, que significa provocar tensión. En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante.

Por otro lado la Organización Mundial de la Salud²⁵ define al estrés relacionado con el trabajo como un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento destrezas o habilidades y que retan su habilidad para enfrentar la situación; o cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador.

1.3.2.2 Causas del estrés laboral

Para Sánchez, F.²⁶ las causas que sean considerado son las siguientes:

- La mala asociación laboral, es decir, la forma en que se caracterizan las posiciones y marcos de trabajo, y la forma en que supervisan, pueden impulsar la ocupación.
- La superabundancia de peticiones y pesos o el problema de controlarlos puede tener su comienzo de un significado insuficiente de la obra.
- Mala administración o la presencia de condiciones de trabajo inadmisibles.
- Que el especialista no recibe suficiente apoyo del resto, o no tiene un control adecuado sobre su movimiento y los pesos que implica.
- La gran mayoría de las razones del estrés laboral se identifican con cómo se caracteriza la función y cómo se supervisan los elementos.

1.3.2.3 Consecuencias del estrés laboral

Para García, L.²⁷ existen una serie de consecuencias:

- Consecuencias físicas: La activación psicofisiológica sostenida lleva a cabo a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades

crónicas o tienen predisposición para ellos. Entre estas consecuencias se tiene: Trastorno gastrointestinales, trastorno cardiovascular, trastorno respiratorio, trastorno endocrino, trastorno sexual, dermatológico, muscular entre otros.

-Consecuencias psicológicas: Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían: Preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación entre otras.

-Consecuencias para la organización: Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Puede inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

1.3.2.4 Impacto del estrés en el ámbito laboral

Según Flórez, C.²⁸ la realización de la actividad laboral no tiene un sentido sólo profesional, sino que en ella se implica al individuo como totalidad, produciéndose vivencias e ideas muy diversas que afectan la autoestima, seguridad emocional, así como necesidades humanas tales como el logro, prestigio social, comunicación, entre otras.

En consecuencia, el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar al bienestar físico y psicológico y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional.

Respecto al estrés laboral individual, se debe decir que una vez presente en el ambiente de las diferentes áreas de una organización tendrá consecuencias que afectarán negativamente a la misma. Además, es

pertinente afirmar que el estrés laboral es uno de los fenómenos más ampliamente estudiados en relación a las características del empleo. En este sentido, el estrés es concebido como un estado de tensión física y mental que surge como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas organizacionales y las capacidades del trabajador cuando éstas son sobre-utilizadas o infra-utilizadas.

1.3.2.5 Dimensiones del estrés laboral

Para Maslach y Jackson, citados en Dávalos, H,²⁹ señalan como dimensiones:

-Agotamiento emocional: Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.

-Despersonalización: Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros

- Abandono de la realización personal: Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de

trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.

1.3.2.6 Teorías del estrés laboral

Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales³⁰ el estrés laboral se fundamenta en el Enfoque Laboral, en donde considera que no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial, no puede ser definido sólo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideren estresantes, ni tampoco se puede definir sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución.

El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación.

El estrés, por lo tanto, está en función no solo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.

1.4 Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018?

Problemas específicos:

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018?

PE22. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018?

1.5 Justificación

Hoy en día es necesario hablar de clima organizacional en todos los ámbitos ya que se puede observar que a un desfavorable clima puede afectar con la producción del trabajo y se puede incrementar el estrés laboral. Este estudio tiene las siguientes razones que lo justifica.

Por su relevancia social: La investigación desde el aspecto social beneficia directamente a los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho”, e indirectamente a los pacientes que se atienden día a día.

Por su implicancia práctica: Con la ejecución de la presente investigación se pudo recoger información mediante instrumentos para luego ser analizados y poder formular las conclusiones y recomendaciones pertinentes para poder ampliar este estudio a tipo experimental y mejorar las variables y reducir el estrés laboral.

Por su valor teórico: La búsqueda de información en las diferentes fuentes bibliográficas permitieron desarrollar un mejor entendimiento de las variables de estudio, y se convirtió en una fuente secundaria para aquellas personas interesadas deseen realizar en estudio más profundo sobre bienestar laboral e identidad docente en otros contextos.

Por su utilidad metodológica: En el presente trabajo se elaboró instrumentos de investigación que fueron validados y evaluados mediante pruebas de confiabilidad, dichos instrumentos fueron un aporte para la comunidad científica o futuros investigadores del área de salud para poder mejorar la calidad de atención en los hospitales y centros de atención en salud. También siguió el método científico.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación inversa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

HE2. Existe relación inversa entre el clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

HE3. Existe relación inversa entre el clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

OE2. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

OE3. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

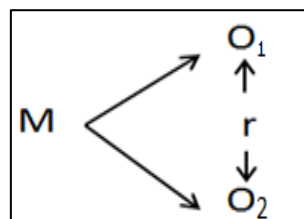
II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

En el presente estudio de acuerdo al tipo de investigación es no experimental y en forma pertinente se ha eligió el diseño descriptivo correlacional.

El diseño descriptivo correlacional se emplea cuando se obtiene valores para las variables que desea estudiar para luego ser analizadas y relacionándolas entre sí. Estadísticamente el procedimiento estricto es con el uso del Coeficiente de correlación (r)

El diseño es correlacional. Según Sánchez, H. y Reyes, C.³¹ “la investigación correlacional se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”. El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Variable 1: Clima organizacional

O₂ = Variable 2: Estrés laboral

r= Relación entre las variables estudiadas

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Variable 1: Clima organizacional

Dimensiones

D1: Liderazgo

D2: Motivación

D3: Reciprocidad

D4: Participación

D5: Comunicación

Variable 2: Estrés laboral

Dimensiones

D1: Agotamiento emocional

D2: Despersonalización

D3: Abandono de la realización personal

2.2.2 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Cornejo, D. y Girón, R., señala que el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir,	El clima organizacional fue evaluado mediante un cuestionario de opinión de 100 ítems.	D1: Liderazgo p1, p2, p18, p20, p21, p22, p39, p41, p43, p44, p45, p47, p64, p65, p66, p69, p83, p84, p86, p90	Dirección(D) Estímulo a la excelencia (EE) Estímulo al trabajo en equipo (ETE) Solución de conflictos(SC)	Escala de intervalo
			D2: Motivación p4, p5, p6, p23, p24, p25, p26, p42, p48, p51, p53, p55, p62, p71, p72, p74, p81, p85, p91, p92	Realización Personal (RP) Reconocimiento a la Aportación(RA) Responsabilidad (R) Adecuación a las condiciones de trabajo(ACT)	
			D3: Reciprocidad p7, p9, p11, p12, p28, p29, p30, p31, p50, p54, p56, p58, p67, p68, p73, p75, p82, p87, p88, p93	Aplicación de trabajo (AT) Cuidado al patrimonio de la institución (CPI) Retribución(R) Equidad (E)	
			D4: Participación p13, p14, p15, p16, p34, p36, p37, p38, p49, p59, p60, p61, p76, p77, p78, p80, p95, p96, p97, p98	Compromiso con la productividad (CP) Compatibilización de intereses (CI) Intercambio de la información (II) Involucrarse en el cambio	

	aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros ¹⁴ .			(IC)	
			D5: Comunicación P3, p8, p10, p17, p19, p27, p32, p33, p35, p40, p46, p52, p57, p63, p70, p79, p89, p94, p99, p100	Estímulo al desarrollo organizacional (EDO) Aporte a la cultura organizacional (ACO) Proceso de retroalimentación(PR) Estilos de comunicación(EC)	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	--------------------

Estrés laboral	Gaeta, A., define el estrés laboral como un conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este pueden afectar la salud del trabajador ²² .	El estrés laboral fue evaluado con un cuestionario de opinión de 22 ítems.	D1: Agotamiento emocional p1, p2, p3, p6, p8, p13, p14, p16, p20	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional. • Agotamiento físico. • Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo. 	Escala de intervalo
			D2: Despersonalización p5, p10, p11, p15, p22	<ul style="list-style-type: none"> • Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo. • Falta de preocupación de los problemas de otros. • Autoconcepto negativo. 	
			D3: Abandono de la realización personal p4, p7, p9, p12, p17, p17, p18, p19, p21	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una respuesta negativa del trabajo que desempeña. • Sentimientos negativos de mi Competencia profesional. 	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Arias, F.³² la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

La población de estudio, en este trabajo de investigación estuvo compuesta por 65 trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

2.3.2 Muestra

El mismo autor Arias, F.³² afirma que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población.

La muestra estuvo conformada por 65 trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018. Es decir es una población muestral.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos fueron: cuestionario sobre clima organizacional y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

2.4.3 Validez del instrumento

El cuestionario sobre clima organizacional y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) son instrumentos ya validados y confiables mediante la prueba de alfa de Cronbach (0,948).

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

En los instrumentos ya validados no fueron necesarios determinar la confiabilidad ya que estos ya cuentan con una confiabilidad propia.

2.5 Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivos

- Se han aplicado los instrumentos de medición de las variables
- Se han calculado las medidas de tendencia central y dispersión
- Se han construido tablas y figuras estadísticas en función a la frecuencia simple y frecuencia porcentual.
- Se ha realizado el análisis e interpretación de las tablas y las figuras estadísticas

Análisis inferencial

Para analizar la correlación entre las variables se ha hecho uso de la prueba de bondad de Kolmogorov para de este modo saber qué tipo de prueba inferencial es la más recomendable utilizar, usando los siguientes criterios de significación estadística: $p > 0,05$: prueba paramétrica de distribución normal (correlación de Pearson), $p < 0.05$: prueba no paramétrica difiere de la distribución normal (correlación de Rho Spearman)

Paquete estadístico

Se ha utilizado el software estadístico SPSS-22 para analizar y procesar los datos estadísticos, para ello previamente los datos fueron llevados a la hoja de cálculo Excel 2016 data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales y sus respuestas calificadas en escala numérica.

2.6 Aspectos éticos

En la investigación han considerado los siguientes aspectos éticos:

- Se respetó a los autores considerados en la presente investigación, de manera que se citó a cada uno de ellos, teniendo en cuenta el estilo Vancouver, esta información se agregó en las referencias bibliográficas.
- Se solicitó permiso para la aplicación de los instrumentos a las autoridades de salud correspondientes y de esta manera poder realizar las actividades de trabajo de campo.
- Los integrantes de la muestra fueron codificados con una numeración, es así como se procedió a proteger la identidad de los sujetos integrantes de la muestra de estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 1: clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Tabla cruzada VX: Clima organizacional*VY: Estrés laboral

		VY: Estrés laboral						
			Muy bajo [22-47]	Bajo [48-73]	Medio [74-99]	Alto [100-126]	Muy alto [127-154]	
VX: Clima organizacional	Medianamente satisfactorio [34-67]	Recuento	17	4	6	1	6	34
		% del total	26,2%	6,2%	9,2%	1,5%	9,2%	52,3%
	Satisfactorio [68-100]	Recuento	28	2	0	1	0	31
		% del total	43,1%	3,1%	0,0%	1,5%	0,0%	47,7%
Total		Recuento	45	6	6	2	6	65
		% del total	69,2%	9,2%	9,2%	3,1%	9,2%	100,0%

Interpretación:

En la tabla 1 tenemos los resultados del clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

En esta tabla se observa que, 17 personas que representan el 26,2% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional medianamente satisfactorio y un estrés laboral muy bajo; 28 personas que representan el 43,1% señalan que existe un clima organizacional satisfactorio y un estrés laboral muy bajo.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación inversa entre clima organizacional y estrés laboral.

Tabla 2: clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Tabla cruzada VX: Clima organizacional*D1: Agotamiento emocional

		D1: Agotamiento emocional					
			Muy bajo [9-19]	Bajo [20-30]	Medio [31-41]	Alto [42-52]	Total
VX: Clima organizacional	Medianamente satisfactorio [34-67]	Recuento	21	6	7	0	34
		% del total	32,3%	9,2%	10,8%	0,0%	52,3%
	Satisfactorio [68-100]	Recuento	30	0	0	1	31
		% del total	46,2%	0,0%	0,0%	1,5%	47,7%
Total		Recuento	51	6	7	1	65
		% del total	78,5%	9,2%	10,8%	1,5%	100,0%

Interpretación:

En la tabla 2 tenemos los resultados del clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

En esta tabla se observa que, 21 personas que representan el 32,3% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional medianamente satisfactorio y un agotamiento emocional muy bajo; 30 personas que representan el 46,2% señalan que existe un clima organizacional satisfactorio y un agotamiento emocional muy bajo.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación inversa entre clima organizacional y agotamiento emocional.

Tabla 3: clima organizacional y despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

			D2: Despersonalización					Total
			Muy bajo [5-10]	Bajo [11-16]	Medio [17-22]	Alto [23-28]	Muy alto [29-35]	
VX: Clima organizacional	Medianamente satisfactorio [34-67]	Recuento	0	19	2	5	8	34
		% del total	0,0%	29,2%	3,1%	7,7%	12,3%	52,3%
	Satisfactorio [68-100]	Recuento	13	17	0	1	0	31
		% del total	20,0%	26,2%	0,0%	1,5%	0,0%	47,7%
Total		Recuento	13	36	2	6	8	65
		% del total	20,0%	55,4%	3,1%	9,2%	12,3%	100,0%

Interpretación:

En la tabla 3 tenemos los resultados del clima organizacional y despersonalización trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

En esta tabla se observa que, 19 personas que representan el 29,2% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional medianamente satisfactorio y una despersonalización bajo; 17 personas que representan el 26,2% señalan que existe un clima organizacional satisfactorio y una despersonalización bajo.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación inversa entre clima organizacional y despersonalización.

Tabla 4: clima organizacional y abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Tabla cruzada VX: Clima organizacional D3: Realización personal

		D3: Abandono de la Realización personal				Total	
		Muy bajo [8-17]	Bajo [18-27]	Medio [28-37]	Alto [38-46]		
VX: Clima organizacional	Medianamente satisfactorio [34-67]	Recuento	21	2	5	6	34
		% del total	32,3%	3,1%	7,7%	9,2%	52,3%
	Satisfactorio [68-100]	Recuento	30	0	1	0	31
		% del total	46,2%	0,0%	1,5%	0,0%	47,7%
Total		Recuento	51	2	6	6	65
		% del total	78,5%	3,1%	9,2%	9,2%	100,0%

Interpretación:

En la tabla 4 tenemos los resultados del clima organizacional y abandono de la realización personal trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

En esta tabla se observa que, 21 personas que representan el 32,3% de integrantes de la muestra expresan que existe un clima organizacional medianamente satisfactorio y un abandono de la realización personal muy bajo; 30 personas que representan el 46,2% señalan que existe un clima organizacional satisfactorio y un abandono de la realización personal muy bajo.

Finalmente se puede concluir señalando que existe relación inversa entre clima organizacional y despersonalización.

Tabla 5: Estadígrafo de la variable clima organizacional

		Estadísticos					
		D1:	D2:	D3:	D4:	D5:	VX: Clima
		Liderazgo	Motivación	Reciprocidad	Participación	Comunicación	organizacional
N	Válido	65	65	65	65	65	65
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		13,0462	12,1077	13,4462	12,6308	11,5077	62,7385
Mediana		14,0000	13,0000	14,0000	14,0000	12,0000	66,0000
Moda		9,00	8,00	16,00	19,00	13,00	45,00
Desviación estándar		4,95111	3,45110	3,47325	5,43303	3,23131	18,57020
Varianza		24,513	11,910	12,063	29,518	10,441	344,852
Mínimo		6,00	8,00	7,00	4,00	5,00	35,00
Máximo		20,00	17,00	18,00	20,00	17,00	87,00

Interpretación

En la tabla N°5 se presentan los estadígrafos de la variable de clima organizacional. Se observa que la media aritmética es de 62,7385 puntos, con este resultado la valoración del clima organizacional se encuentra en la categoría medianamente satisfactorio desde la perspectiva de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Tabla 6: Estadígrafo de la variable estrés laboral

		Estadísticos			
		D1: Agotamiento emocional	D2: Despersonalización	D3: Realización personal	VY: Estrés laboral
N	Válido	65	65	65	65
	Perdidos	0	0	0	0
Media		17,3538	16,2154	18,3538	52,8769
Mediana		14,0000	13,0000	15,0000	42,0000
Moda		15,00	12,00	13,00 ^a	45,00
Desviación estándar		9,45950	8,48803	10,36133	30,29001
Varianza		89,482	72,047	107,357	917,485
Mínimo		9,00	5,00	8,00	22,00
Máximo		45,00	35,00	45,00	130,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación

En la tabla N°6 se presentan los estadígrafos de la variable de estudio estrés laboral. Se observa que la media aritmética es de 52,8769 puntos, con este resultado la valoración del estrés laboral se encuentra en la categoría bajo desde la perspectiva de los trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Tabla 7: Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra											
		D1: Liderazgo	D2: Motivación	D3: Reciprocidad	D4: Participación	D5: Comunicación	VX: Clima organizacional	D1: Agotamiento emocional	D2: Despersonalización	D3: Realización personal	VY: Estrés laboral
N		65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Parámetros	Media	13,04	12,10	13,446	12,630	11,5077	62,7385	17,3538	16,2154	18,3538	52,8769
normal	Desviación estándar	4,9511	3,4510	3,47325	5,43303	3,23131	18,57020	9,45950	8,48803	10,36133	30,29001
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,224	,201	,169	,147	,155	,215	,352	,264	,337	,318
	Positivo	,224	,201	,111	,147	,088	,215	,352	,264	,337	,318
	Negativo	-,140	-,163	-,169	-,146	-,155	-,156	-,189	-,110	-,168	-,155
Estadístico de prueba		,224	,201	,169	,147	,155	,215	,352	,264	,337	,318
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación:

De los resultados en la tabla 7, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en todos los casos son menores a 0,05 en los puntajes de la variable clima organizacional y estrés laboral; se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (la prueba de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó la prueba paramétrica de coeficiente Rho Spearman.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General:

Existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Hi: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0,01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,758

			VX: Clima organizacional	VY: Estrés laboral
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	VY: Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

E. Conclusión:

El valor de Rho de Spearman = -0,758 (correlación altamente significativa) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Hipótesis específica N°01:

Existe relación inversa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación inversa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Hi: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0,01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,746

Correlaciones				
			VX: Clima organizacional	D1: Agotamiento emocional
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	D1: Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	-,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

E. Conclusión:

El valor de $R = 0,746$ (correlación altamente significativa) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Hipótesis específica N°02:

Existe relación inversa entre el clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación inversa entre el clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Hi: Existe relación inversa entre el clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0,01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,759

Correlaciones				
		VX: Clima organizacional		D2: Despersonalización
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	D2: Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

E. Conclusión:

El valor de $R = 0,759$ (correlación altamente significativa) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: Existe relación inversa entre el clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Hipótesis específica N°03:

Existe relación inversa entre el clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación inversa entre el clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Hi: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0,01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,741

Correlaciones				
			VX: Clima organizacion al	D3: Abandono de la realización personal
Rho de Spearman	VX: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	D3: Realización personal	Coeficiente de correlación	-,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

E. Conclusión:

El valor de $R = 0,741$ (correlación altamente significativa) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una relación inversa entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018. Esto se ve reflejado en el coeficiente de correlación de Spearman de 0, 758.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos tenemos a Quispez (2015), quien señaló en su estudio que el clima organizacional en el servicio de obstetricia de alto riesgo en dicho hospital fue percibido como saludable en un 51,4% de toda la población estudiada. Por otro lado, Pantigoso (2017)¹⁰ determinó en su investigación que el nivel de estrés influye en el cuidado de enfermería de las enfermeras que laboran en el Centro quirúrgico del Hospital Regional de Ica, lo cual se corrobora al haber obtenido $X^2_c = 19.8 > X^2_t = 9.49$.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sobre clima organizacional sustentada por García y Martínez¹⁵ que la define como la percepción que tiene el trabajador de la organización en la que colabora, siendo esto, por otro lado García²³ define al estrés laboral como una consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Los resultados obtenidos en la investigación ha permitido determinar que existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de -0.758 y es altamente significativo (0,000)
- Segunda: De acuerdo a los hallazgos presentados se ha logrado determinar que existe la relación inversa entre clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de -0.746 y es altamente significativo (0,000)
- Tercera: Después de realizar un análisis de los resultados se logró determinar que existe relación inversa entre clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de -0.759 y es altamente significativo (0,000)
- Cuarta: La recolección de datos mediante los instrumentos de medición permitieron determinar que existe relación inversa entre clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018. Esta correlación se refleja en el coeficiente de Rho Spearman de -0.741 y es altamente significativo (0,000)

VI. RECOMENDACIONES

- Primera** Al Director de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho propiciar un adecuado clima organizacional con el propósito de lograr que sus trabajadores se sientan motivados, valorados para afianzar su compromiso laboral, hacer que desempeñen sus labores en un ambiente agradable de trabajo y libre de presión laboral, situación que dificulta un buen desempeño de sus labores.
- Segunda:** Al Director de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho realizar periódicamente reuniones de esparcimiento a fin de disminuir los niveles de estrés, de manera que se logre disminuir el agotamiento emocional, la despersonalización y optimizar la realización personal de los trabajadores.
- Tercera:** A los trabajadores de la de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, desarrollar estrategias de afrontamiento del estrés laboral; para tal efecto se hace necesario organizar adecuadamente el ambiente de trabajo y promanar de manera sistemática sus labores evitando las pérdidas de tiempo innecesarias y mejorando la calidad de los servicios.

VII. REFERENCIAS

1. Sierra, M. El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Tesis de Universidad Rafael Landívar; San Juan Chamelco. 2015.
2. Alvarado, Y. Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Centro Medico Valle de San Diego. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela. 2014.
3. Cáceres, A. Clima organizacional y calidad de atención primaria en el Puesto de Salud El Arenal-Ica, 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo; Sede Ica. 2016.
4. Cáceres, K. Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Medicina Ica, 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica. 2016.
5. Sevilla, B. Relación entre el clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Referencial Coracora 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica. 2017.
6. Dora, M. y Ugalde, D. Identificar el Clima Organizacional de la Clínica de Chomes, en el mes de octubre 2015. (Tesis de maestría). Instituto Centroamericano de Administración Pública, Costa Rica. 2015.
7. Arévalo, R. El estrés laboral en el personal de enfermería del hospital IESS LOJA. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador. 2012
8. Sánchez, K. 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 de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. 2017.

9. Mazeyra, A. Estrés laboral en médicos residentes del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo y del Hospital Regional Honorio Delgado Espinosa. Arequipa, 2015. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. 2017.
10. Pantigoso, N. Cuidado De enfermería y estrés laboral en enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Regional, Ica 2016. (Tesis de maestría). Nacional San Agustín De Arequipa, Arequipa, Perú. 2017.
11. Quispez, C. Clima organizacional del servicio de obstetricia de alto riesgo Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2015. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú. 2015.
12. Vargas, B. Programa de actividades de análisis transaccional en la mejora del clima organizacional del Hospital Referencial de Coracora, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. 2017.
13. Condori., C. Relación entre rasgos de la personalidad y clima organizacional en trabajadores de la MICRORED Salud INCUYO-Coracora, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. 2017.
14. Cornejo, D. y Girón, R. *“Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de teñido textil en la empresa Andes Yarn S.A.C – Arequipa 2014”*. Tesis de grado. Universidad Católica de Santa María. Arequipa. Perú. 2014.
15. García, A. y Martínez, N. Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de entretenimiento y diseño de un programa de intervención. Tesis de grado. Universidad Autónoma del Estado de México. México. 2015.
16. Huamán, G. y Ramos, J. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de Salud Ascensión Huancavelica _ 2015. (Tesis de grado) Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. 2015. 2015.
17. Vásquez, K. Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama. (Tesis de grado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú. 2015.

18. Montoya, D. Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso pts Perú 2015. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica. Lima. Perú. 2016.
19. Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud. Inventario de clima organizacional: Tema y técnicas de desarrollo organizacional. Programa regional de desarrollo de servicios de salud. No. PSDCG. T10 V3 Módulo III. Unidad VI. Ginebra: OMS; 1998.
20. Berthoud, L. y López, A. Clima y cultura. Componentes de la calidad educativa. Universidad FASTA; Mar de Plata. 2013.
21. Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición (7ª.Ed.). México D.F.: Mc GrawHill/Interamericana editores, S.A- de C.V. 2006
22. Gaeta, A. El estrés Metodología de la investigación. 2003
23. García, C. Estrés Laboral en el personal de la Unidad de Emergencias Gineco- Obstétrica. Hospital Clínico Regional Valdivia. (Tesis presentada como parte de los requisitos para optar al Grado de Licenciada en Obstetricia y Puericultura. 2006. Disponible en la base datos <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>
24. Paz, T. y Valdivia, N. Nivel de estrés laboral en los internos de la facultad de enfermería durante la práctica pre profesional. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2014. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. 2015
25. OMS. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, un riesgo moderno en un trabajo tradicional. Serie N° 6. Protección de la salud de los trabajadores. Suiza. 2008.
26. Sánchez, F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Universidad abierta interamericana. 2011

27. García, L. Factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar (2016). (Tesis de grado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Colombia. 2017.
28. Flórez, C. Estrés laboral en empresas de producción. (Tesis de Maestría) Universidad de Manizales, Colombia. 2014.
29. Dávalos, H. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. 2005.
30. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Estrés laboral. I.N.S.H.T. MADRID. España. 2018
31. Sánchez, H. y Reyes, C. Metodología y diseños en la investigación científica. Lima, Perú. 2006.
32. Arias, F. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. 2006

Anexos

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1.1 Cuestionario sobre clima organizacional

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Sexo: **Fecha:**

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca si se aplican o no en su área de trabajo, teniendo en cuenta que su nivel organizativo superior es la Coordinación del Estado. Si la reflexión se aplica, marque la V (verdadero) o en caso contrario marque la F (falso). Trabaje cuidadosamente pues de ello dependerá el éxito de este ejercicio. Cuando tenga una duda sobre la respuesta, haga una marca provisional y regrese posteriormente a esta afirmación. Marque una sola respuesta.

N°	PREGUNTAS	VERDAD	FALSO
1	Mi director se preocupa porque entendamos bien las tareas que nos asignan.		
2	En la institución generalmente, se aceptan las ideas para mejorar el trabajo.		
3	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés personal en la institución.		
4	La mayoría de los trabajos que realizamos exigen reflexión.		
5	En esta institución se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar mejor su trabajo.		
6	El ambiente que se respira en la institución es tenso.		
7	Todos en la institución se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.		
8	Por lo general se percibe interés real de los directivos hacia su actividad, disminuyendo las presiones de trabajo y la tensión en las relaciones interpersonales.		
9	Con frecuencia mis colegas hablan mal del trabajo que realizan.		
10	Generalmente los cambios en la institución se proyectan en		

	dependencia de las necesidades o demandas de la organización misma.		
11	En la institución se ofrecen buenas oportunidades de capacitación.		
12	Aquí las promociones carecen de objetividad.		
13	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajos se resuelven de manera óptima.		
14	Los objetivos de la institución son congruentes con los objetivos de del ministerio de salud en cuanto a la mejora de los servicios.		
15	En la institución la información requerida para cumplir con nuestra función fluye lentamente.		
16	En la institución la adopción de nuevas iniciativas se mira con recelo.		
17	La coordinación y transmisión de la información necesarias para realizar las tareas es responsabilidad de los directivos.		
18	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema determinado no se sabe quién debe resolverlo.		
19	En la institución no se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.		
20	En la institución se preocupan por mantener informado al personal de los métodos y las tecnologías, con el fin de mejorar la calidad y gestión.		
21	En la institución todos los problemas se discuten de una manera constructiva.		
22	Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
23	Con este trabajo en la institución me siento realizado profesionalmente.		
24	En la institución se premia a las personas que trabajan bien.		
25	En general, en la institución nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
26	En la institución las condiciones de trabajo son buenas.		
27	En la institución la información generalmente llega de forma rápida y oportuna a la base.		
28	Se siente automotivado en el trabajo.		
29	En nuestra institución se trabaja con orden.		
30	Yo me siento muy motivado para trabajar.		
31	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		
32	La dirección se preocupa porque se alcancen habilidades comunicativas que faciliten el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la institución.		
33	Las mejores acciones en los procesos de cambios de la organización son plateadas por los directivos.		
34	Cuando hay un reto para la institución todas las áreas participan activamente en la solución.		

35	Son conocidos los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.		
36	Lo importante es cumplir los objetivos de la institución, lo demás no interesa.		
37	Generalmente, cuando se va hacer algo, somos los últimos en enterarnos.		
38	Las iniciativas de los trabajadores no reciben respaldo de los niveles superiores.		
39	Si un trabajo orientado parece difícil, se retarda hasta donde se pueda.		
40	Las tareas se realizan aunque no se comprenda la orientación de las mismas.		
41	A nuestro director únicamente le podemos decir lo que quiere oír.		
42	En la institución el valor de los trabajadores es reconocido.		
43	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
44	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.		
45	Cuando uno no sabe cómo hacer algo, nadie lo ayuda.		
46	Las reuniones en la institución responden a planificaciones de organismos superiores.		
47	Cuando tenemos un problema nadie se interesa por resolverlo.		
48	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.		
49	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.		
50	Los programas de desarrollo de esta institución están trazados y los preparan para avanzar dentro de su trabajo.		
51	En la institución únicamente están pendiente de los errores.		
52	Se tiene en cuenta la experiencia de trabajo y la transmisión de conocimientos en los proyectos de desarrollo organizacional en la institución.		
53	Poco tiempo es dedicado a revisar que se requiere para mejorar su desempeño.		
54	En general, el trabajo se hace superficial y mediocre.		
55	Casi todos hacen un trabajo como mejor les parece.		
56	Se trata con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios.		
57	No se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.		
58	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
59	En la institución cada estamento trabaja por su lado.		
60	El poder está concentrado en unas pocas personas.		
61	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes, rumores)		

62	No puede desarrollar su ingenio y creatividad.		
63	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la institución se tienen en cuenta las mejores opciones que aporta el personal.		
64	Nuestro director es comprensivo, pero exige muy poco.		
65	A menudo se inician trabajos que no se saben por qué se hacen.		
66	Mi director no se preocupa por que se aporten ideas que mejoran la calidad del trabajo.		
67	Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos.		
68	En esta organización, ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores.		
69	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.		
70	La imagen que se proyecta del trabajo del director a la sociedad es de reconocimiento y prestigio		
71	La dedicación del colectivo de la institución merece reconocimiento.		
72	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los jerárquicos antes de ponerla en práctica.		
73	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.		
74	La mayoría significativa de los trabajadores de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico en el que se trabaja.		
75	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestra institución.		
76	El espíritu de equipo en esta institución es excelente.		
77	Los recursos limitados de nuestra institución, los compartimos fácilmente con otros miembros de la institución.		
78	Los que poseen la información no la dan a conocer fácilmente.		
79	Es reconocida la importancia de las autoevaluaciones sistemáticas por parte de los equipos de trabajo.		
80	En esta institución existen grupos que se oponen a todos los cambios.		
81	Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.		
82	Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas con una mejor posición en la organización de la institución.		
83	Por lo general tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cuál empezar.		
84	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras.		
85	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño del trabajo.		
86	A mi director no le preocupa la calidad del trabajo.		

87	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.		
88	En general, todos tratan con cuidado los bienes de la institución.		
89	Las de acciones para solucionar las deficiencias detectadas en evaluaciones realizadas son decididas por la dirección.		
90	Aquí los resultados son frutos del trabajo de unos pocos.		
91	Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.		
92	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.		
93	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.		
94	Generalmente existen barreras que no permiten el acceso a los directivos		
95	Los diferentes niveles jerárquicos de la institución colaboran entre ellos.		
96	Aquí las diferentes áreas de trabajo viven en un conflicto permanente.		
97	Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.		
98	Los niveles superiores de la institución no propician cambios positivos para las instituciones de base.		
99	La información al estado llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores de los niveles subordinados.		
100	De forma periódica se realizan reuniones que permiten el control del cumplimiento de las tareas.		

Fuente: MINSA (2008). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional; Lima- Perú

Instructivo para la calificación e interpretación del Clima organizacional

A continuación se relacionan los incisos de la encuesta del clima organizacional modificada por la autora¹, y las respuestas correctas para cada uno de ellos.

1.V	2.V	3.F	4. V
5.V	6.F	7.V	8. V
9.F	10.V	11.V	12. F
13.V	14.V	15.F	16. F
17.F	18.F	19.F	20. V
21.V	22.V	23.V	24. V
25.F	26.V	27.V	28. V
29.V	30.V	31.F	32. V
33.F	34.V	35.V	36. F
37.F	38.F	39.F	40. F
41.F	42.V	43.F	44. V
45.F	46.F	47.F	48. F
49.F	50.V	51.F	52. V
53.F	54.F	55.V	56. V
57.F	58.F	59.F	60. F
61.F	62.V	63.V	64. F
65.F	66.F	67.F	68. V
69.V	70.V	71.V	72. F
73.V	74.V	75.V	76. V
77.V	78.F	79.V	80. F
81.V	82.V	83.F	84. F
85.V	86.F	87.V	88. V
89.F	90.F	91.V	92. V
93.V	94.F	95.V	96. F
97.F	98.F	99.V	100. V

Una vez aplicado el instrumento se debe calificar de acuerdo a lo anterior y para la entrada en base de datos y el procesamiento de estas respuestas se codificará con un número uno (1) las respuestas consideradas correctas y con un cero (0)

las incorrectas ya sean verdaderas o falsas, según la clave. Los códigos se colocarán al lado de cada inciso para su entrada a la base de datos.

La base de datos tendrá 100 campos, uno para cada inciso y se registrarán los códigos cero y uno según corresponda. Para el procesamiento de esta información se calculará la frecuencia de respuestas correctas, es decir de unos (1), de cada campo o variable, por lo que al finalizar el último registro de los encuestados se destinará una última fila para los totales.

Para el análisis de esta información se realizará calculará los promedios de las cinco preguntas (incisos) específicas cuya información tributa a cada categoría dentro de cada dimensión según corresponda. El resultado de este promedio fue el total obtenido en cada categoría. A continuación se relacionan los incisos a promediar en cada categoría por dimensiones.

Dimensión 1. LIDERAZGO

CATEGORÍAS	INCISOS				
1.1 Dirección (D)	1	18	43	65	83
1.2 Estímulo de la excelencia (EE).	20	39	44	66	86
1.3 Estímulo del trabajo en equipo (ETE).	2	22	45	64	90
1.4 Solución de conflictos (SC).	21	41	47	69	84

Dimensión 2. MOTIVACIÓN

CATEGORÍAS	INCISOS				
2.1 Realización personal (RP).	4	23	48	62	91
2.2 Reconocimiento de la aportación. (RA).	24	42	51	71	85
2.3 Responsabilidad (R).	5	25	55	72	92
2.4 Adecuación de las condiciones de trabajo (ACT).	6	26	53	74	81

Dimensión 3. RECIPROCIDAD.

CATEGORÍAS	INCISOS				
3.1 Aplicación al trabajo (AT).	7	28	54	73	87
3.2 Cuidado del patrimonio institucional (CPI).	9	29	56	75	88
3.3 Retribución (R).	11	30	50	68	82
3.4 Equidad (E).	12	31	58	67	93

Dimensión 4. PARTICIPACIÓN.

CATEGORÍAS	INCISOS				
4.1 Compromiso de la productividad (CP).	13	34	59	76	95

4.2 Compatibilización de intereses (CI).	14	36	60	77	96
4.3 Intercambio de información (II).	15	37	61	78	97
4.4 Involucración en el cambio (IC).	16	38	49	80	98

Dimensión 5. COMUNICACIÓN

CATEGORÍAS	INCISOS				
5.1 Estímulo al desarrollo organizacional (EDO).	10	19	32	33	63
5.2 Aporte a la cultura organizacional (ACO).	46	52	57	70	94
5.3 Proceso de retroalimentación (PR).	35	40	79	89	100
5.4 Estilos de comunicación (EC).	3	8	17	27	99

Luego de calcular los totales por categoría, se resumirá la información en tablas y gráficos para cada dimensión.

Se confeccionarán gráficos, uno para cada dimensión con el objetivo de obtener una mejor visualización del comportamiento de las categorías dentro de cada dimensión y un gráfico resumen de las 5 dimensiones que permitirá una representación global del clima organizacional.

El valor óptimo o máximo es de 100 puntos. Para la interpretación de los resultados se plantean los criterios siguientes:

Si los resultados se encuentran:

Clima Organizacional desfavorable [0-33]

Clima Organizacional medianamente favorable [34-67]

Clima Organizacional favorable [68-100]

ANEXO 1.2 Cuestionario sobre estrés laboral

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

PRESENTACION

Estimado(a) licenciado (a)

Buenos días: en esta oportunidad estoy realizando un estudio a fin de obtener información sobre la relación de clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho por lo cual solicito su colaboración a fin de que proporcione respuestas sencillas y veraces, garantizándole que es de carácter anónimo y confidencial.

Agradezco anticipadamente su participación.

I. DATOS GENERALES:

1.1 EDAD:

1.2 SEXO:

MASCULINO
FEMENINO

1.3 ESTADO CIVIL:

SOLTERO(A)	<input type="checkbox"/>	DIVORCIADO(A)	<input type="checkbox"/>
CASADO (A)	<input type="checkbox"/>	SEPARADO(A)	<input type="checkbox"/>
CONVIVIENTE	<input type="checkbox"/>	VIUDO(A)	<input type="checkbox"/>

1.4 NÚMERO DE HIJOS:

1.5 TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCION:

< 1 año	<input type="checkbox"/>
De 1 a 10 años	<input type="checkbox"/>
> 10 años	<input type="checkbox"/>

1.6 SITUACIÓN LABORAL

NOMBRADO	<input type="checkbox"/>
CONTRATADO	<input type="checkbox"/>
CAS	<input type="checkbox"/>
OTROS	<input type="checkbox"/>

.....

1.6 CATEGORÍA PROFESIONAL

PROFESIONAL DE LA SALUD
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO
AUXILIAR/TÉCNICO ADMINISTRATIVO

1.8 NÚMERO DE INSTITUCIONES DONDE LABORA

1
 2
 3 ó +

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Escala de valoración

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
0	1	2	3	4	5	6

	ITEMS	Escala de valoración						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos							
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que se presentan mis pacientes							
8	Me siento agotado por el trabajo							

9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes							
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés							
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada							
22	Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas							

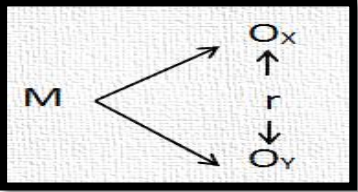
Questionario de estrés laboral el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Consta de 22 ítems dividido en 3 dimensiones: de agotamiento emocional (9), despersonalización (5) y realización personal (8).

ANEXO 2: Matriz de consistencia

Título: Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

Autor: HUARANCCA GAVILAN, Edwin Samuel

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018?</p> <p>Problema específicos PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.</p> <p>Objetivos específicos OE1. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.</p> <p>OE2. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas HE1. Existe relación directa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.</p> <p>HE2. Existe relación inversa entre el clima organizacional y el abandono de la realización personal en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional Dimensiones D1: Liderazgo D2: Motivación D3: Reciprocidad D4: Participación D5: Comunicación</p> <p>Variable 2: Estrés laboral Dimensiones D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Abandono de la realización personal</p>	<p>Tipo de investigación: Investigación de no experimental</p> <p>Diseño de investigación: Diseño descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Donde: M = Muestra de estudio O1 = Variable 1: Clima organizacional O2 = Variable 2: Estrés laboral r = Relación entre las variables estudiadas</p> <p>Población: Estuvo constituida por estuvo compuesta por 65 trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.</p>

<p>Ayacucho, 2018?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018?</p>	<p>OE3. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.</p>	<p>de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.</p> <p>HE3. Existe relación inversa entre el clima organizacional y la despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.</p>	<p>Muestra: Estuvo conformada por 65 trabajadores</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario sobre clima organizacional Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).</p>
--	--	---	---

ANEXO 3: Constancias

Anexo 3.1 Constancia de aplicación de instrumentos a la muestra

	PERÚ	Ministerio de Salud	Dirección Regional de Salud	UE. Red de Salud San Francisco
---	------	---------------------	-----------------------------	--------------------------------

"AÑO DEL DIALOGO Y LA CONCILIACION NACIONAL"

San Francisco, 31 de mayo del 2018.

CARTA N° 035 - 2018-GRA-DIRESA/UERSSAF/RR.HH.

Señor:

**C.D. EDWIN SAMUEL HUARANCCA GAVILAN
PRESENTE.**

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TESIS DE POST GRADO


REF. : INFORME N° 019-2018-GRA/GG-GRDS-DRSA-REDSFCO-DSP-ESHG.

De mi mayor consideración:

Por intermedio de la presente, y en atención al documento de referencia comunico a usted, que se **AUTORIZA**, la Ejecución de Tesis de Post Grado. Sobre **"Relación Entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en Trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco"**, en tal sentido deberá aplicar cuestionarios y otros instrumentos de recolección de datos en los trabajadores de la institución.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,



FERNANDO CUATRECASAS
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
C.I. SAN FRANCISCO
C.I. SAN FRANCISCO

ANEXO 4: Data de resultados

Anexo 4.1 Data de resultados de clima organizacional

D1: Liderazgo	D2: Motivación	D3: Reciprocidad	D4: Participación	D5: Comunicación	Vx: Clima organizacional
17	13	14	10	16	70
9	9	11	6	10	45
6	8	8	8	5	35
19	16	18	19	15	87
18	16	13	16	13	76
16	14	18	15	14	77
20	17	17	20	13	87
9	8	12	4	12	45
9	9	11	6	10	45
18	16	16	19	17	86
15	14	16	19	9	73
6	8	7	10	6	37
14	10	14	14	14	66
6	8	8	10	7	39
13	12	14	15	11	65
9	13	16	8	10	56
18	16	13	16	13	76
16	14	18	15	14	77
20	17	17	20	13	87
9	8	12	4	12	45
9	9	11	6	10	45
18	16	16	19	17	86
15	14	16	19	9	73
6	8	7	10	6	37
14	10	14	14	14	66
6	8	8	10	7	39
9	9	11	6	10	45
6	8	8	8	5	35
19	16	18	19	15	87
18	16	13	16	13	76
16	14	18	15	14	77
20	17	17	20	13	87
9	8	12	4	12	45
9	9	11	6	10	45
18	16	16	19	17	86
15	14	16	19	9	73
6	8	7	10	6	37
14	10	14	14	14	66
6	8	8	10	7	39
9	9	11	6	10	45
6	8	8	8	5	35
19	16	18	19	15	87
18	16	13	16	13	76
16	14	18	15	14	77
20	17	17	20	13	87
9	8	12	4	12	45
9	9	11	6	10	45
18	16	16	19	17	86
15	14	16	19	9	73
6	8	7	10	6	37
14	10	14	14	14	66
6	8	8	10	7	39

13	12	14	15	11	65
9	13	16	8	10	56
18	16	13	16	13	76
16	14	18	15	14	77
20	17	17	20	13	87
9	8	12	4	12	45
9	13	16	8	10	56
18	16	13	16	13	76
16	14	18	15	14	77
20	17	17	20	13	87
9	8	12	4	12	45
9	9	11	6	10	45
17	13	14	10	16	70
9	9	11	6	10	45
6	8	8	8	5	35
19	16	18	19	15	87
18	16	13	16	13	76
16	14	18	15	14	77
20	17	17	20	13	87
9	8	12	4	12	45
9	9	11	6	10	45
18	16	16	19	17	86
15	14	16	19	9	73
6	8	7	10	6	37
14	10	14	14	14	66
6	8	8	10	7	39

Anexo 4.2 Data de resultados de estrés laboral

D1: Agotamiento emocional	D2: Despersonalización	D3: Abandono de la realización personal	Vy: Estrés laboral
10	12	12	34
24	23	30	77
14	13	14	41
13	13	13	39
15	16	17	48
14	12	16	42
9	6	9	24
15	16	17	48
15	15	15	45
11	12	12	35
14	14	14	42
25	25	30	80
15	15	15	45
40	45	45	130
13	12	13	38
13	12	15	40
12	12	13	37
13	10	13	36
10	6	9	25
27	35	27	89
34	34	34	102
9	5	8	22
14	13	13	40
25	26	27	78
11	12	12	35
40	35	45	120
15	15	15	45
40	35	45	120
45	28	30	103
12	12	13	37
13	10	13	36
9	6	9	24
15	15	15	45
15	16	15	46
9	6	9	24
13	10	13	36
40	35	45	120
15	15	15	45
40	35	45	120
15	15	15	45

13	12	15	40
12	12	13	37
13	10	13	36
9	6	9	24
15	16	15	46
13	12	15	40
12	12	13	37
13	10	13	36
9	9	9	27
17	18	17	52
17	18	17	52
10	12	12	34
24	23	30	77
14	13	14	41
13	13	13	39
15	16	17	48
14	12	16	42
9	6	9	24
15	16	17	48
15	15	15	45
11	12	12	35
14	14	14	42
25	25	30	80
15	15	15	45
40	35	45	120

ANEXO 5: Evidencia fotográfica



Aplicación del cuestionario sobre clima organizacional





Aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)



Anexo 6: Figuras estadísticas

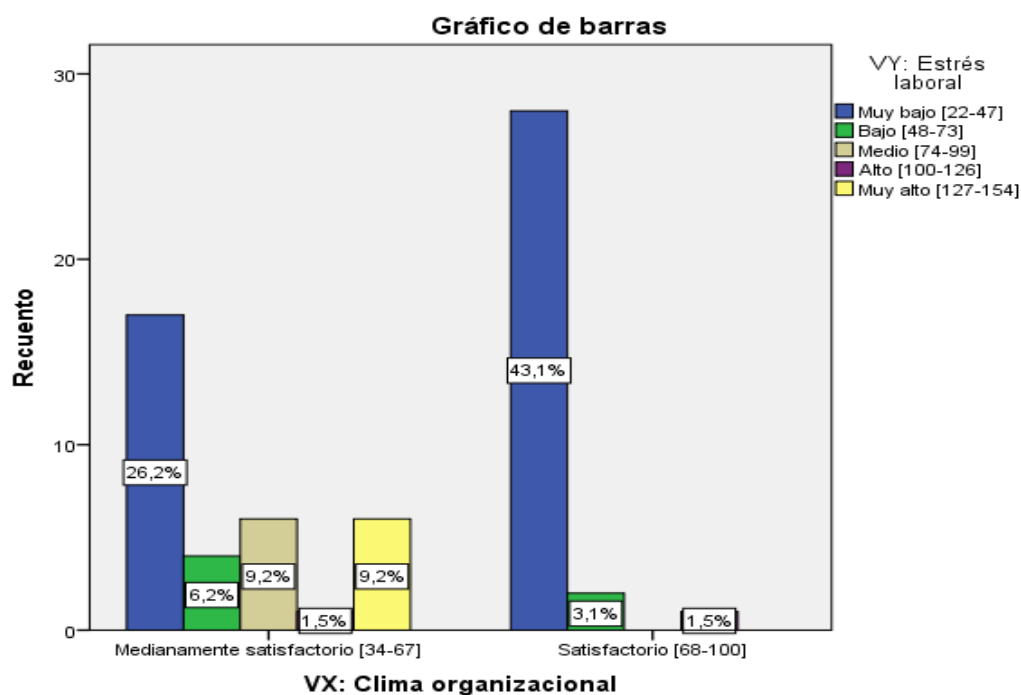


Figura 1: clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

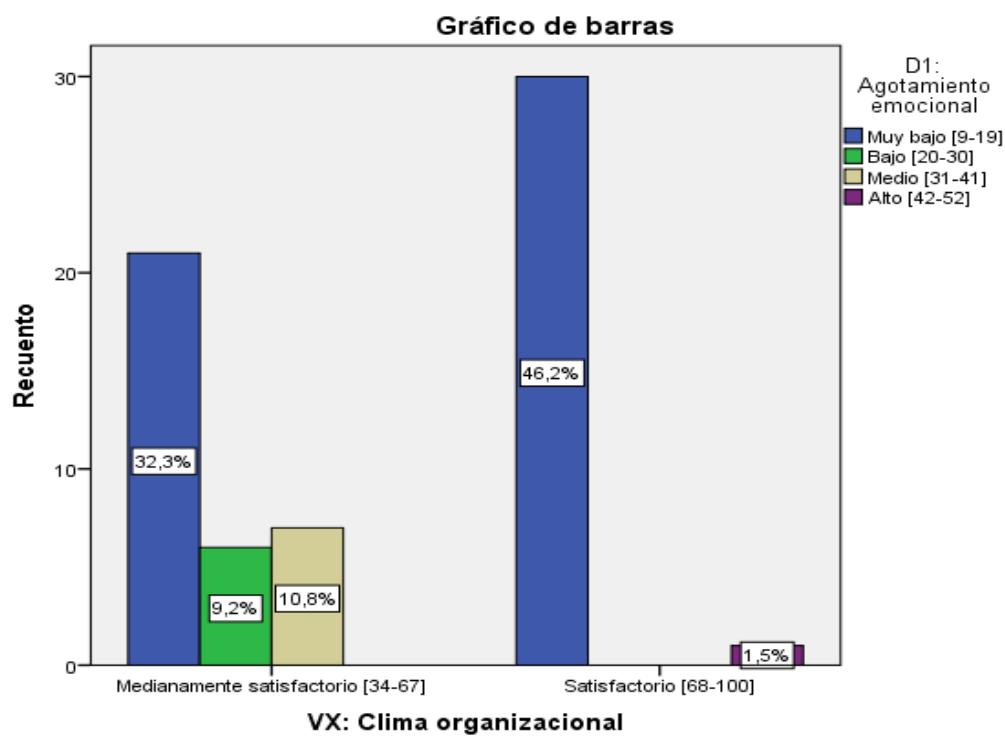


Figura2: clima organizacional y agotamiento emocional en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

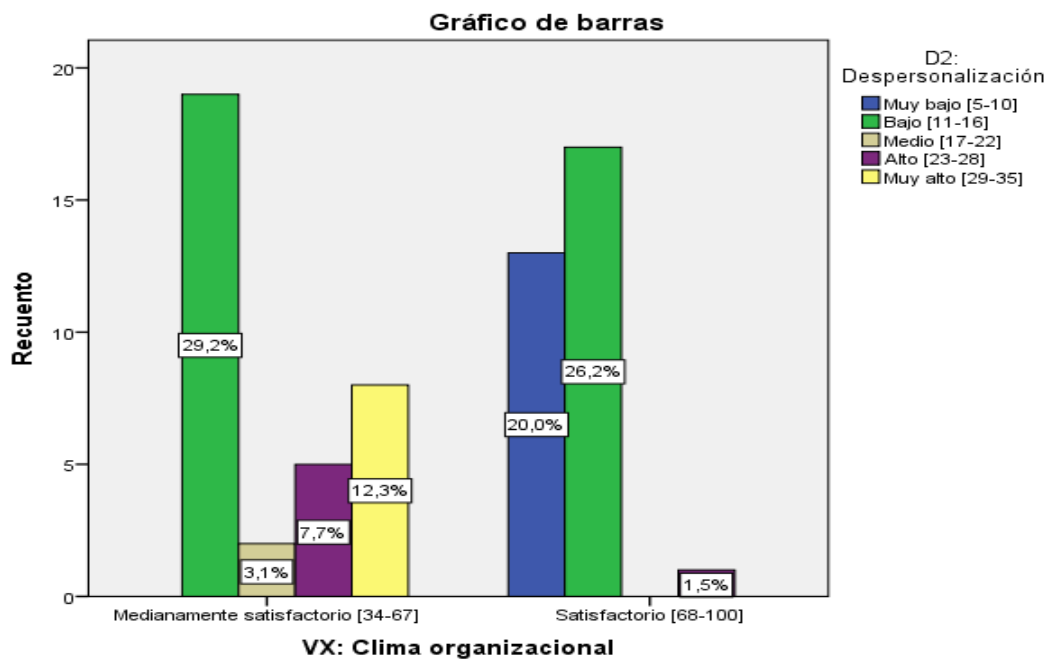


Figura 3: clima organizacional y despersonalización en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.

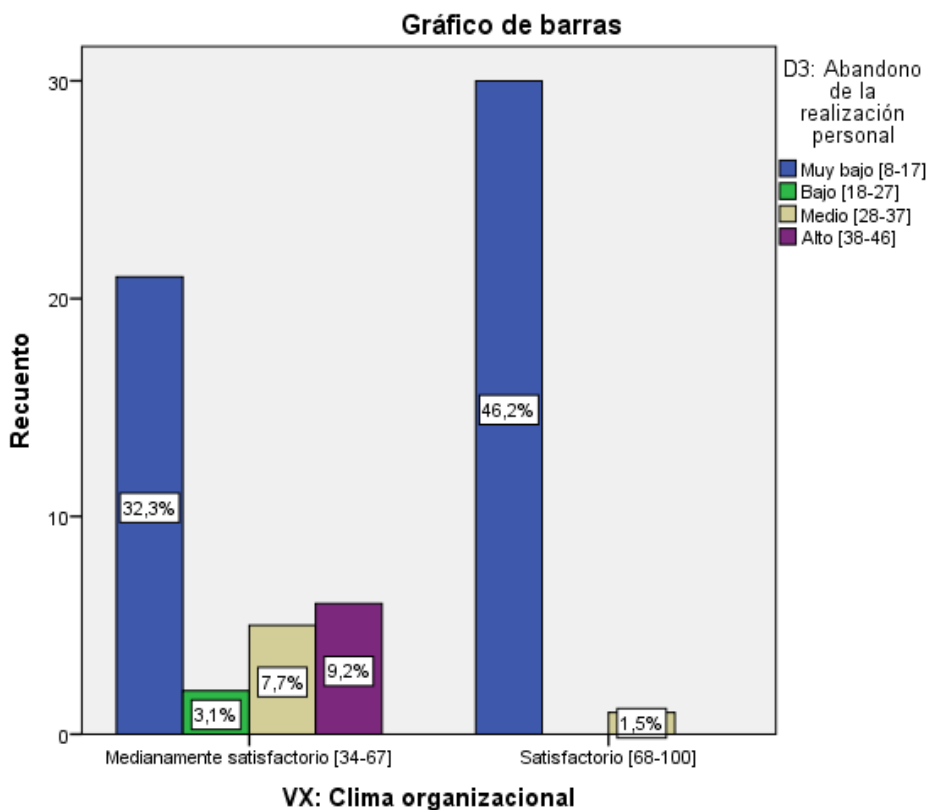


Figura 4: clima organizacional y Abandono de la realización personal de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018.