



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
“SAN BARTOLOMÉ”, LIMA 2023

**Línea de investigación:
Procesos sociales, periodismo y comunicación**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autora

Ruiz Neves, Nadia Eniha

Asesor

Valcárcel Aragón, Mario Sabino Rodolfo

ORCID: 0009-0002-0145-7961

Jurado

Fuentes Pizarro, Carmen Del Pilar

Orrego Vasquez, Angelica Bernardina Peregrina

Otoya Ramirez, Hilda Rosa

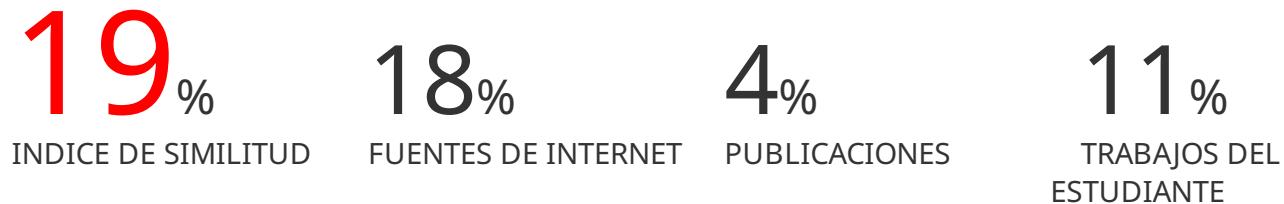
Lima - Perú

2025



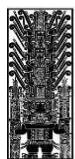
ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO “SAN BARTOLOMÉ”, LIMA 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repository.upb.edu.co:8080 Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana Trabajo del estudiante	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.espm.edu.ec Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO “SAN
BARTOLOMÉ”, LIMA 2023

Línea de Investigación:

Procesos sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autor

Ruiz Neves, Nadia Eniha

Asesor

Valcárcel Aragón, Mario Sabino Rodolfo

ORCID: 0009-0002-0145-7961

Jurado

Fuentes Pizarro, Carmen Del Pilar

Orrego Vasquez, Angelica Bernardina Peregrina

Otoya Ramirez, Hilda Rosa

Lima - Perú

2025

Dedicatoria:

A mi padre, Luis, por la fe y confianza que siempre me ha brindado. Segura estoy Papá, te sentirás muy orgulloso de este logro, pero quiero, que sepas, que esto no es más que el fruto de tu maravillosa enseñanza. Quiero que este sea un pequeño reconocimiento a tu gran esfuerzo en la vida. A mi tía Mary, gracias por tu incondicional y silencioso apoyo. Por tu fe, esperanza, estímulo constante y comprensión. Por estar ahí en los momentos difíciles. Recuerda siempre que, sencillamente te amo.

A mis sobrinas Jahnavi, Jalangui y Janila, quienes han sido y siempre serán una de mis motivaciones, inspiraciones y felicidad. Que este logro represente un acicate para continuar adelante. Recordemos que hay mucho camino por recorrer. A mis primos y amigos, Grethel, Renzo; Andrea, Sebastián por estar siempre presentes, acompañándome a lo largo de este trabajo.

A todos, que Dios los bendiga.

Agradecimiento:

Agradezco a mi Alma Mater por haberme permitido formarme dentro de sus aulas, compartiendo sueños y voluntades, que con mucha constancia, dedicación y esfuerzo nos permite alcanzar nuestras metas académicas. Al Vicerrectorado académico y a la Facultad por todo el apoyo recibido, fue una verdadera satisfacción poder trabajar para aportar al crecimiento de nuestra querida Universidad.

Al Hospital Nacional Docente Madre Niño-San Bartolomé, mi lugar de trabajo y también la institución que me brindo la oportunidad de realizar mis estudios para licenciatura, de la cual he recibido un constante respaldo.

A todos aquellos individuos, colegas que me ofrecieron su apoyo, tiempo e información para este logro.

INDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	2
I. INTRODUCCION.....	3
1.1 Descripción y formulación del problema.....	3
1.2 Antecedentes.....	7
1.2.1 Internacional	7
1.2.2 Nacional.....	10
1.3 Objetivos	13
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	13
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	13
1.4 Justificación	13
1.4.1 <i>Justificación teórica</i>	13
1.4.2 <i>Justificación metodológica</i>	14
1.4.3 <i>Justificación práctica</i>	14
1.4.4 <i>Justificación personal</i>	15
1.5 Hipótesis.....	15
1.5.1 <i>Hipótesis específicas</i>	16
II. MARCO TEORICO	17
2.1 Bases Teóricas sobre el tema de investigación	17
2.1.1 <i>Estrés</i>	17
2.1.2 <i>Estrés laboral</i>	18
2.1.2.1 <i>Definición</i>	18
2.1.2.2 <i>Modelos y enfoques del estrés laboral</i>	19
a) <i>Modelo demandas-control Karasek</i>	19
b) <i>Modelo demandas-Recursos Laborales Demerouti</i>	21
c) <i>Modelo Espiral de la Salud Ocupacional Salanova</i>	24
d) <i>Enfoque sobre Estrés Laboral Matteson & Ivancevich</i>	28
2.1.2.3 <i>Impacto del estrés laboral</i>	28
2.1.2.4 <i>Escalas</i>	29
2.1.2.5 <i>Dimensiones</i>	30
2.1.2.6 <i>Fases</i>	31
2.1.2.7 <i>Prevención</i>	32
2.1.3 <i>Clima organizacional</i>	33
2.1.3.1 <i>Definición</i>	33
2.1.3.2 <i>Teoría del clima organizacional</i>	34
A. <i>Teoría sobre el clima laboral de Mc. Gregor</i>	34
B. <i>Teoría de la Jerarquía de las necesidades Maslow</i>	38
□ <i>Necesidad de autorrealización</i> :.....	39

□ <i>Necesidad de autoestima:</i>	39
□ <i>Necesidades de afiliación:</i>	40
□ <i>Necesidades de seguridad:</i>	40
□ <i>Necesidades fisiológicas o básicas:</i>	41
<i>C. Teoría de los factores de Herzberg.</i>	42
<i>D. Teoría del Clima Laboral de Rensis Likert.</i>	45
<i>2.1.3.3 Escalas</i>	46
<i>2.1.3.4 Dimensiones del clima organizacional.</i>	46
III. MÉTODO	49
3.1 Tipo de investigación	49
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	49
3.3 Variables	50
3.4 Operacionalización de variables.....	50
3.5 Población y muestra	51
3.6 Instrumentos	52
3.7 Procedimientos	54
3.8 Análisis de datos	54
3.9 Consideraciones éticas	55
IV RESULTADOS	56
4.1 Resultados descriptivos	56
4.2 Resultados de correlación.....	58
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
VI. CONCLUSIONES	69
VII. RECOMENDACIONES	71
VIII. REFERENCIAS	73
IX. ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Consolidado de Recurso Humano.....	05
Tabla 2. Correlación Estrés Laboral y Condiciones Laborales.....	50
Tabla 3. Pruebas de normalidad.....	58
Tabla 4. Correlación Estrés Laboral y Clima Organizacional	59
Tabla 5. Correlación Estrés Laboral y Realización Personal	60
Tabla 6. Correlación Estrés Laboral e Involucramiento Laboral	61
Tabla 7. Correlación Estrés Laboral y Supervisión	62
Tabla 8. Correlación Estrés Laboral y Comunicación	63
Tabla 9. Correlación Estrés Laboral y Condiciones Laborales.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre demandas psicológicas y control.....	21
Figura 2. Modelo de demandas y recursos laborales	22
Figura 3. La Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales	23
Figura 4. Teoría de McGregor	37
Figura 5. Pirámide de las Necesidades	41
Figura 6. Pirámide de las Necesidades – Teoría de dos Factores.....	43
Figura 7. Variable Estrés Laboral	56
Figura 8. Variable Clima Organizacional	57

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” (HONADOMANI -”SB”), Lima-2023. Mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básica de diseño no experimental de corte transversal de alcance correlacional, de una muestra de 156 trabajadores administrativos; Nombrados mediante Decreto Legislativo N.º 276 y Contratados Administrativos de Servicios (CAS) mediante Decreto Legislativo N.º 1057. Se emplearon como instrumentos de medición para la recolección de datos el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, acondicionado por Angelica Suarez y el Cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma. Para contrastar la hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para la correlación entre ambas variables, obteniendo una correlación inversa moderada de (-0.331), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis general alterna la cual dice que existe relación entre el estrés laboral con el clima organizacional en los trabajadores administrativos del HONADOMANI- SB. Lo que nos confirma que el objetivo general se logró tal y como fue formulado.

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional, trabajadores administrativos, hospital.

ABSTRACT

The present study aims to determine the relationship between work stress and organizational climate in administrative workers of HONADOMANI - "SB", Lima-2023. By means of a quantitative approach, of a basic type of non-experimental design of cross-sectional correlational scope, of a sample of 156 administrative workers, appointed and CAS. Using as measurement instruments for data collection the ILO-WHO Work Stress Questionnaire, adapted by Suarez, A (2013) and the Organizational Climate Questionnaire by Palma (2004). To contrast the hypothesis, Spearman's Rho coefficient was used for the correlation between both variables, obtaining a moderate inverse correlation of (-0.331), therefore the null hypothesis is rejected and the alternative general hypothesis is approved, which states that there is a relationship between work stress and organizational climate in the administrative workers of the HONADOMANI- SB.

Key words: work stress, organizational climate, administrative clerk, hospital.

I. INTRODUCCION

1.1 Descripción y formulación del problema

Según Rodríguez (2008) mencionan que, en la última década, la era de la globalización, ha sido promovida por grandes avances tecnológicos, demográficos, sociales y culturales, que ha estimulado a transformaciones significativas en el entorno laboral. De estos cambios se puede tener graves secuelas en la salud y el bienestar de los trabajadores, en mayor parte debido a diferencias de opinión y al contexto social en el que desenvuelven sus actividades.

A nivel nacional, se considera una problemática el estrés laboral, precisamente en el personal que desempeñan funciones administrativas dentro del aspecto salud, ya que son áreas con gran capacidad de generar estrés, debido principalmente, a la carga laboral, plazos ajustados, presión por resultados, ambigüedad de roles y responsabilidades, entre otros elementos, que pueden repercutir en la salud emocional y física del servidor, así como en su desempeño laboral.

El estrés es un componente constante a lo largo de la historia humana, estando estrechamente relacionado con la evolución y la vida misma. El ser humano ha enfrentado el estrés desde tiempos inmemoriales, y es posible que haya contribuido a su supervivencia al obligarlo a adaptarse a un entorno en continua evolución.

Según Selye (1974), reconocido como el padre del concepto moderno de estrés, lo define como “la acumulación de todos los elementos como las actividades cotidianas, agentes causantes de enfermedades, sustancias químicas, estilos de vida poco saludables y cambios repentinos en los entornos laborales y familiares, que pueden afectar a la persona”, de esta manera se puede considerar al estrés laboral como el conjunto de efectos que puede experimentar un trabajador frente a las tensiones y demandas presentes en su ambiente de

trabajo, las cuales superan sus habilidades y comprobar su capacidad profesional para enfrentar situaciones, resultando en un desequilibrio en el mismo.

Según Ivancevich y Matterson (1989) definen al estrés como “una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona” (p. 10), se puede entender como el producto de la interacción entre dos factores, como la respuesta única de la persona y los aspectos. Además, se puede considerar el estrés como la reacción frente a las condiciones laborales estresantes y las características específicas del trabajo. En esta definición se resumen tres dimensiones interconectadas: 1) las demandas del entorno, 2) una respuesta adaptativa influenciada por 3) las diferencias individuales.

Por lo que una exposición extensa al estrés laboral se ha relacionado con un mayor riesgo de sufrir diversas patologías.

Según Palma (2004), el clima laboral se define como la percepción que se tiene sobre diversos aspectos relacionados con el entorno de trabajo. Esta percepción puede servir como diagnóstico que para orientar acciones preventivas y correctivas necesarias con el fin de mejorar y fortalecer los procesos y resultados organizacionales. De lo que podemos mencionar que el término clima organizacional se refiere al entorno físico en el que se tienen lugar las actividades laborales diarias, entorno que ejerce una influencia directa en el nivel de satisfacción de los trabajadores y, por ende, el nivel de productividad.

Este concepto viene ligado estrechamente con la habilidad de liderazgo, métodos de trabajo, interacción, comportamientos individuales entre otros, de cada individuo que forma parte de la institución.

Si bien es cierto el estrés laboral y el clima organizacional son dos aspectos fundamentales que pueden afectar significativamente el bienestar y el rendimiento de los trabajadores dentro de una institución.

El Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” (HONADOMANI- SB) es un Hospital de nivel III de relevancia nacional, brinda atención especializada en salud sexual y reproductiva a la mujer, ofrece atención integral al feto, neonato, lactante, niño y adolescente. Cuenta con 14 oficinas, 9 departamentos y 37 servicios, donde el personal administrativo desempeña un papel fundamental en la gestión y organización de los diferentes departamentos, servicios y oficinas, entre sus responsabilidades se encuentran la atención y orientación a los pacientes y trabajadores, la gestión de sistemas de seguridad social, la facturación, así como labores económico-financieras, de planificación y de gestión de los centros de salud, incluida la supervisión de otros empleados administrativos.

Tabla 1

Consolidado del Personal del HONADOMANI-SB.

ASISTENCIAL NOMBRADO	ADMINISTRATIVO NOMBRADO*	ADMINISTRATIVO CAS**	ASISTENCIAL CAS	TOTAL
979	181	79	199	1438

Fuente: Oficina de Personal (2023)

() Personal para la presente investigación, 2024 (***) Personal para la presente investigación, 2024*

Es por lo que, esta investigación radica en determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB", con el fin de identificar aspectos a mejorar y que permitan proponer estrategias para promover un ambiente laboral más saludable y productivo, siendo un acercamiento a la realidad de los

trabajadores administrativos de instituciones estatales de Lima. Lo que nos va a conceder dar respuesta a la siguiente pregunta:

Problema General

¿En qué medida el estrés laboral se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores administrativos del HONADOMANI-SB, Lima 2023?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación del estrés laboral con la realización personal en los trabajadores administrativos del HONADOMANI- SB?
- ¿Cómo se relaciona del estrés laboral con el involucramiento laboral en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB"?
- ¿Cuál es la relación del estrés laboral la con la supervisión en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB"?
- ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la comunicación de los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB"?
- ¿Cuál es la relación del estrés laboral con las condiciones laborales en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB"?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacional

En el estudio de Carbajal (2011) denominado “*Clima Organizacional en los empleados del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floriblanca, Santander*”, tuvo como objetivo Identificar el nivel de clima organizacional percibido por los empleados de planta del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, Santander, se desarrolló bajo un diseño no experimental con enfoque descriptivo de tipo transeccional, la muestra estuvo conformada por 41 trabajadores de planta, los datos se recogieron mediante la Escala de Clima Organizacional (ECO) diseñado por Fernández (2008) y su análisis se desarrolló mediante SPSS, se evaluaron 5 factores, 1) Apoyo del jefe y de la organización; 2) Recompensa; 3) Confort físico; 4) Control/presión y 5) Cohesión entre colegas. Se encontraron los siguientes resultados, la variable clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores de la institución, interfiriendo con la productividad a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz, de lo que se puede mencionar que mientras el personal se encuentre motivado, con apoyo de sus jefaturas, pago acorde y una buena infraestructura no se llegaría a momentos de estrés, por lo que es evidente que para los jefes es muy claro que esperar de su capital humano; máxima productividad en su trabajo o tarea, pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, El aporte de este antecedente nos ayuda a comprender mejor la variable Clima Organizacional de la presente investigación ya que mediante el instrumento empleado se visualizan mejores resultados en cuanto a desempeño laboral y productividad y como interviene directamente con los trabajadores.

Del estudio tomado de Villarreal Correa (2012) titulado “*Clima Organizacional en los empleados de planta E.S.E Hospital Universitario de Santander*”, cuyo objetivo fue identificar el nivel de clima percibido por los trabajadores con contrato directo sobre las variables que estructuran el clima organizacional del E.S.E Hospital Universitario de Santander, se desarrolló el estudio con un diseño no experimental con enfoque descriptivo de tipo transaccional, la muestra estuvo constituida por 44 empleados de planta, los datos se obtuvieron mediante una escala de Clima Organizacional (ECO) diseñado por Fernández, (2008) citada por Contreras, Juárez, Barbosa, y Uribe. (2010), dicha escala evalúa cinco factores: 1) Apoyo del jefe y de la organización; 2) Recompensa; 3) Confort físico (ambiente físico y seguridad, proporcionada por la empresa); 4) Control/presión y 5) Cohesión entre colegas. Los datos se analizaron mediante el programa SPSS. Entre los resultados encontramos que el personal está parcialmente motivado ya que en la variable apoyo del jefe y la organización se obtiene un porcentaje de 68,2% que equivale a que cuentan con el apoyo del jefe para la realización de sus labores diarias pero las remuneraciones tanto económicas como el reconocimiento a los trabajos bien realizados no representan una importancia clave en la gestión de recursos para cubrir necesidades de los trabajadores, permitiendo ver que no existe la relación entre Clima Organizacional, el tipo de trabajo que se desempeña en el HUS requiere incentivos económicos como emocionales, por ejemplo el pago de salario de acuerdo al trabajo que se realiza, el reconocimiento público de los trabajos bien hechos el fortalecimiento de habilidades y la capacitación, entre otros, donde se mejore el vínculo Hospital – Trabajador. El aporte de este antecedente parte desde contar con el capital humano para mejorar la vida laboral de los funcionarios, nuevamente se visualizan mejores resultados entre las dimensiones de la investigación utilizando el instrumento (ECO), dependiendo directamente de la disponibilidad de los espacios y recursos para que los profesionales intervengan satisfactoriamente en el crecimiento de la empresa.

En la revista de investigación de Diaz Cordero (2020) de título “*Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud, el objetivo estudiar la relación entre Estrés Laboral y la dimensión cultura organizacional del clima laboral en los empleados administrativos del sector salud de la ciudad de Montería – Colombia*”, de tipo cuantitativa no experimental transversal relacional/causal en la cual se aplicaron los instrumentos OCAI (Cultura organizacional) y el cuestionario de estrés laboral de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Los resultados fueron, en términos generales, el estrés y la cultura organizacional van relacionados de manera directa y un cambio realizado en alguna de los dos aspectos se verá reflejado en el accionar de los trabajadores

En la investigación de Gamez y Zambrano (2023) de título “*El estrés y su incidencia en el clima laboral en los Servidores públicos del GAD Cantón Tosagua Periodo 2021*” ,y como objetivo determinar el estrés y su incidencia en el clima laboral de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del cantón tosagua durante el periodo 2021 y la propuesta de un plan de mejoras para el fortalecimiento institucional, se realizó con carácter mixto con tipo de muestreo no probabilístico bajo un diseño no experimental, se utilizó la Escala de Clima Organizacional (ECO) desarrollada por Fernández (2008) citada por Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe (2010), la muestra fue de 44 trabajadores de diferentes cargos en la institución, se determinó lo siguiente, el nivel de estrés fue de 4.52%, lo que lo ubica en una escala de moderado a alto, el cual varía dependiendo de la época del año en el que se encuentra; El aporte de este antecedente determina que no existe una correlación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional debido a que el estrés de los trabajadores responde a factores externos e internos; para finalizar se presentó la propuesta de un plan de mejoras que permitirá mitigar los factores causantes del estrés.

1.2.2 Nacional

En la investigación de Chauca (2019) titulada “*Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en el personal administrativo de ESSALUD - red asistencial Huancavelica, 2017*”, la cual tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral y clima organizacional en el personal administrativo de ESSALUD.RED asistencial Huancavelica, la investigación fue del tipo correlacional, de tipo no experimental y de corte transversal, la muestra fue de 50 trabajadores administrativos a los cuales se les aplicó dos encuestas estructuradas en la escala Likert, MBI de Maslach y Jackson para el estrés laboral y el cuestionario de Araujo (2009) para el clima organizacional, los mismos que han sido validados. Los resultados en su mayoría estadísticos arrojaron los siguientes datos: el 94% de los trabajadores presentan estrés laboral medio, el 68% consideran que el clima organizacional es regular. Los resultados a nivel general refieren que existe una relación inversa media de 37.3% entre ambas variables, El aporte de este antecedente determina que mientras el estrés laboral resulte en valores positivos menor será el nivel del clima organizacional y viceversa en los trabajadores administrativos de la institución.

Según la investigación de Vilcherrez (2022) titulada “*Clima organizacional y estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020*”, como objetivo determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, el trabajo desarrollado fue de tipo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal , con una muestra de 50 trabajadores administrativos de dicha Institución, a quienes se les aplicó el instrumento de Minsa (2011) y para estrés laboral el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ivancevich y Matteson, 1989). Se concluye, que el clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo del Instituto

Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020, es por ello que el aporte de este antecedente radica en que la cultura organizacional y el estrés laboral juegan un rol fundamental en el desempeño de los empleados y conducen a actitudes inapropiadas en los trabajadores, fomentando ambientes conflictivos en cuanto a relaciones interpersonales, mala comunicación, falta de procesos de onborninf y distribución inadecuada de su tiempo. Por lo que se concluye que existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal administrativo.

Vista la investigación de Revilla (2021) que tuvo como título “*El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020*”, con objetivo conocer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020. La investigación fue de tipo relacional, con un diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo compuesta de 272 trabajadores de dicha institución, para recolectar la información emplearon dos instrumentos “Cuestionario sobre el Estrés Laboral” y “Cuestionario sobre el Clima Organizacional” ambos de la autora Sonia Palma y validados a través de juicio de un experto, dando como resultados; la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020 es muy fuerte y positiva. El 67% de los trabajadores manifiesta un nivel de estrés medio, el 94% indica tener un nivel de clima organizacional regular. Por lo que se puede mencionar que el grado de asociación según Pearson de ambas variables es $\chi = 0,985$, lo que indica que la influencia del estrés laboral en el clima organizacional es muy positivo y fuerte en los trabajadores de la institución. El aporte de este antecedente resalta que mejor sea el clima organizacional menor estrés laboral existirá dentro de la institución es por ello que con un adecuado sensibilizamiento a los equipos se busca alternativas de solución para favorecer a la salud mental de todos los trabajadores.

La investigación de autoría de Garcia (2023) titulada “*Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del hospital Aplao, 2022*”, y con objetivo establecer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao. La metodología fue de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal, la población estuvo constituida por 93 trabajadores que laboran en la entidad seleccionados mediante fórmula de muestras finas y criterios de selección, a quienes se les aplicó dos cuestionarios Cédula de Preguntas de Estrés Laboral de la OIT- OMS Ivancevich y Matteson (1989), y la Cédula de Preguntas sobre Clima Organizacional EDCO-MINSA los mismos que han sido validados, esta investigación arrojo los siguientes resultados; El nivel de estrés laboral que se identificó en más de las tres cuartas partes de la población en estudio fue de nivel intermedio; en cuanto a las dimensiones: clima laboral, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y la falta de cohesión fue de nivel intermedio, también el clima organizacional de los trabajadores con un resultado saludable en cuanto a las dimensiones: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano. Por lo que el aporte del antecedente concluye en establecer que no existe una relación entre estrés laboral y clima organizacional.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación del estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB", Lima-2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación del estrés laboral y la realización personal en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".
- Determinar la relación del estrés laboral y el involucramiento laboral en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".
- Determinar la relación del estrés laboral y la supervisión en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".
- Determinar la relación del estrés laboral y la comunicación en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".
- Determinar la relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

Este estudio tiene como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB", Lima-2023, aportando en su tipo de estudio al conocimiento sobre el tema, siendo otro paso

para futuras investigaciones que podrían examinar factores adicionales que impactan la dinámica organizacional o viceversa.

La entidad estudiada, es una organización con reconocimiento a nivel nacional en reconocida por su calidad y calidez en el trato de la mujer, madre, adolescente y niño, por ello es necesario realizar investigaciones serias y exhaustivas que mejoren el conocimiento científico en esta área.

1.4.2 Justificación metodológica

La importancia metodológica de este estudio surge de la aplicación del método científico que permite la validación y calibración de los instrumentos de recolección de datos para la unidad de investigación prevista. Desde entonces, los objetivos planteados se han logrado mediante el método de encuesta. La universalidad de estos instrumentos, incluido el utilizado para medir el estrés laboral, implica que también podrían utilizarse en otros estudios relacionados. Este estudio del clima organizacional tiene una importancia científica y social adicional, ya que desbloqueará nuevos conocimientos de las variables estudiadas con un énfasis específico en el personal administrativo que no participa en la interacción humana directa sino que realiza tareas administrativas. De este modo, los resultados podrían utilizarse como base para realizar evaluaciones en futuras estrategias de desarrollo organizacional.

1.4.3 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación considera como foco de estudio a los colaboradores administrativos y la necesidad de asegurar que la colaboración pueda lograr objetivos compartidos en las entidades estatales. Requiere relaciones sanas y habitables que incluyan habilidades interpersonales, comunicación, creencias, ética, liderazgo y estándares institucionales. La continua frustración y estrés que puedan experimentan los colaboradores de

la entidad podría crear un ambiente organizacional desfavorable en lo que puede resultar en una imagen negativa de la organización que impacta la percepción pública de la entidad.

1.4.4 Justificación personal

La investigación permitirá conocer la relación entre estrés laboral y clima organizacional para obtener datos precisos que nos permitan abordar la problemática bajo las dimensiones realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales en cuanto a estrés laboral y en cuanto a clima organizacional territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, estructura y clima organizacionales.

Asimismo, identificar áreas de mejora y proponer estrategias para promover un ambiente laboral más saludable y productivo para el personal administrativo del HONADOMANI- SB.

En conclusión, el aporte resulta de gran importancia para la sociedad, ya que será un antecedente más para poder ampliar el campo de investigación de nuestra área, además de servir como motivación a que estudiantes y profesionales realicen otras investigaciones en el futuro.

1.5 Hipótesis

H_i: Existe relación significativa entre el estrés laboral con el clima organizacional en trabajadores administrativos.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral con el clima organizacional en trabajadores administrativos.

1.5.1 *Hipótesis específicas*

- ❖ Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de la realización personal en trabajadores administrativos.
- ❖ No existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de la realización personal en trabajadores administrativos.
- ❖ Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de involucramiento laboral en trabajadores administrativos.
- ❖ No existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de involucramiento laboral en trabajadores administrativos.
- ❖ Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de supervisión en los trabajadores administrativos.
- ❖ No existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de supervisión en los trabajadores administrativos.
- ❖ Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de la comunicación en trabajadores administrativos.
- ❖ No existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de la comunicación en trabajadores administrativos.
- ❖ Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de las condiciones laborales en trabajadores administrativos.
- ❖ No existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de las condiciones laborales en trabajadores administrativos.

II. MARCO TEORICO

2.1 Bases Teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 Estrés

Hablando en términos generales, se considera que el estrés brota cuando las personas afrontan determinados contextos que están fuera de su control. También algunos lo perciben como el resultado de una presión excesiva en entornos sociales o laborales, dando una sensación de incapacidad de resolver diversos problemas, conllevando a la manifestación de diversos factores físcos como psicológicos, los cuales pueden afectar denegadamente en la calidad de vida de cada personal. Se tomará la contribución de algunos autores que a través de sus estudios aportaron al conceptualizar el estrés, lo que ha ayudado a ampliar la comprensión sobre la naturaleza de esta variable:

Para caracterizar el estrés se tomó lo que menciona Selye (1974) quien conceptualiza la reacción no específica del cuerpo a cualquier demanda, ya sea interna o externa. También conceptualizó como la capacidad de adaptación del cuerpo a una variedad de demandas, llamadas factores estresantes. El alcance amplio del concepto de estrés implica que las demandas pueden ser de naturaleza física o psicológica, constructiva o destructiva, pero en todos los casos provocarán una respuesta biológica estereotipada y mensurable en el organismo, que incluye la liberación de diversas hormonas y afecta a todas las funciones del cuerpo. Desde este punto de vista, tanto las emociones como los acontecimientos estresantes son factores estresantes.

2.1.2 Estrés Laboral

2.1.2.1 Definición.

Recientemente se ha comenzado a considerar el estrés laboral, ya que anteriormente lo percibían como un problema individual y no como una dimensión del conjunto de una institución. Es por ello que, la Organización Mundial de la Salud (2004), define así el estrés laboral: “*la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación*” (p. 3). También afirma que “*se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan*” (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2010, p. 11), de la definición se puede mencionar que el estrés laboral es un resultado de la incapacidad de los trabajadores bajo una intensa presión para cubrir las diversas demandas y expectativas que les imponen, la manifestación del estrés laboral varía en cuanto a su origen, duración e intensidad. Por lo tanto, existen ciertos hábitos sociales y fisiológicos, donde estas situaciones muestran la realidad del estrés laboral, las personas deben adaptarse a las circunstancias negativas en el trabajo creando un ciclo de retroalimentación donde una dieta inadecuada conduce a deficiencias nutricionales que generan estrés interno, sumándose al estrés externo del entorno laboral.

En el documento de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), titulado “*La organización del trabajo y el estrés*” donde se informa de diferentes formas de reducir los riesgos psicosociales del estrés laboral.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2016), “*El estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar*

las situaciones de trabajo.” (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016, p.03). Esta problemática se complica aún más cuando el trabajador percibe apoyo insuficiente por parte de sus superiores y colegas en cuanto a un control limitado sobre sus tareas laborales o la forma en la que se puedan manejar las demandas y tensiones propias del trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), se entiende que el estrés es «la reacción perjudicial tanto física como emocional que surge cuando existe un desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos y habilidades percibidos de una persona para hacer frente a esas demandas». En el entorno laboral, el estrés puede originarse por la manera en que se organiza, diseña y se relaciona el trabajo entre sí. Puede originarse cuando las exigencias del trabajo superan o no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando las habilidades y conocimientos de un trabajador o grupo no cumplen con las expectativas culturales de la institución.

2.1.2.2 Modelos y Enfoques del Estrés Laboral

a) Modelo demandas-control Karasek.

Según Karasek (1979) formuló la teoría de modelo demanda-control la cual identifica dos aspectos fundamentales en el ámbito del trabajo desencadenantes de estrés: las oportunidades de desarrollar habilidades propias (skill discretion) y la capacidad de tomar decisiones en el trabajo (decision authority), términos introducidos por Karasek, que el mismo proporciona y conceptualiza mediante la relación entre las exigencias psicológicas del trabajo y el nivel de control que se tiene sobre ellas, donde se presentan elementos de alta demanda de estrés psicológico presentes en el ambiente laboral, facilitando oportunidades de desarrollo de habilidades propias de los trabajadores de manera creativa y variada. Cabe resaltar que, la

autonomía se reseña a la capacidad de tomar decisiones sobre las tareas propias que desarrollan los trabajadores y sobre las decisiones que se toman dentro de su oficina o departamento.

En la formulación del modelo Karasek, las exigencias psicológicas se entienden principalmente en términos cualitativos: La cantidad de trabajo en comparación con el tiempo disponible para realizarlo, lo que reconoce como presión de tiempo, junto con las interrupciones que requieren dejar temporalmente las tareas y retomarlas más tarde, son conceptos fundamentales en la teoría de Karasek (1979) y sus colaboradores Baker-Marxer et al. (1981). Estas exigencias se refieren principalmente a la presión temporal, cantidad o volumen de trabajo que enfrenta una persona sin limitarla únicamente al trabajo intelectual, sino a cualquier tarea.

En el modelo Karasek el control se trata de una dimensión esencial, puesto actúa como un recurso para mitigar las demandas de trabajo. El estrés no depende de las demandas de trabajo propiamente dichas, sino proviene de la falta de claridad y capacidad de control para resolverlas.

Los autores Karasek y Theorell (1990) mencionan sobre el control en el trabajo que trata de aquellas oportunidades y recursos que la institución proporciona para que el trabajador modele y tome las decisiones sobre las solicitudes durante la planificación y ejecución del trabajo.

El control dentro del trabajo se considera un aspecto potencialmente positivo que puede promover salud laboral, siendo la falta del mismo un factor de peligro para la salud. Así, las demandas psicológicas (a qué ritmo y cuánto se trabaja) combinados con el factor control (autonomía y utilización del trabajo) determinan un riesgo psicosocial 1) trabajos de tensión alta, 2) trabajos activos, 3) trabajos de poca tensión y 4) trabajos pasivos. La combinación del cuadrante 3 se considera la menos estresante, mientras que los cuadrantes 2 y 4 se clasifican

como un "moderado estrés", siendo el cuadrante 2 potencialmente desarrollador de estrés "efectivo". El cuadrante 1 es de mayor inquietud, ya que representa un riesgo alto de tirantez acumulada que puede resultar en una enfermedad crónica. (Figura 1)

Figura 1

Relación entre demandas psicológicas y control.



Fuente: El modelo expresa la Relación entre demandas psicológicas y control, que mediante dibujos explica la relación entre los factores de motivación conjunto los de control y el riesgo de tensión. Adaptado de gráfico Exigencia psicológica por Vega, 1995.

b) Modelo demandas-Recursos Laborales Demerouti.

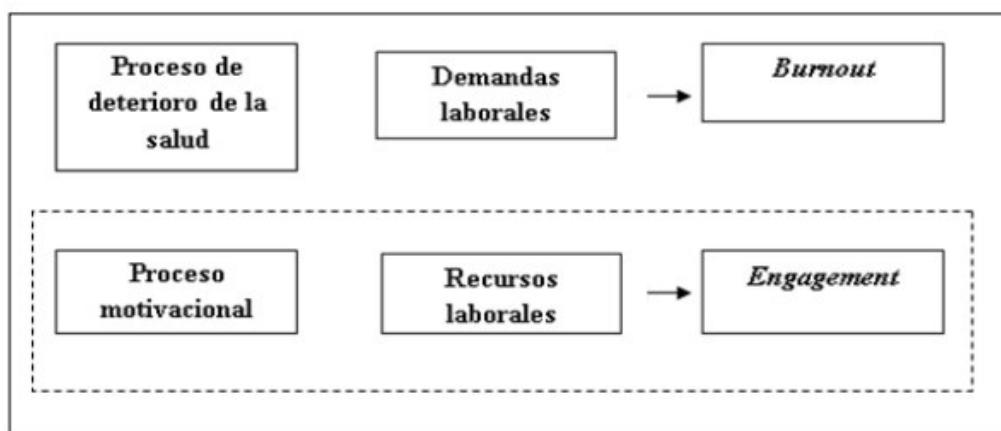
Las investigaciones durante las últimas décadas sobre el Modelo de Demandas y Recursos de Demerouti y Bakker (2007), han llevado a una evolución constante del modelo a una teoría de los autores Bakker y Demerouti (2013) emplean la teoría para presagiar diversos aspectos del entorno profesional, el burnout, el vínculo laboral, el compromiso organizacional y el rendimiento laboral. La hipótesis de divide en dos categorías: demandas laborales y sus recursos. según Demerouti y Bakker quienes representan a las demandas laborales como referencias a aspectos de la institución o sociales dentro del trabajo que exigen esfuerzo psicológico y físico, y se personifican en la carga y presión laboral: cuando la persona se enfrenta a estas exigencias para mantener un nivel de desempeño esperado y no consigue

recuperarse del esfuerzo adecuadamente. Los recursos laborales hacen referencia a las características físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que permiten hacer frente a las demandas laborales. Diferentes investigaciones han confirmado que los recursos laborales abarcan diversos aspectos, como lo son el apoyo social, la autonomía, el feedback y el desarrollo reduciendo el impacto de las demandas laborales. El cual no solo tienen impacto laboral sino también de índole personal. Diferentes indagaciones hacen referencia sobre los recursos laborales abarcan factores como la autonomía, el feedback y el desarrollo que buscan reducir el impacto de las demandas laborales.

El presente modelo propone que las demandas y los recursos laborales desencadenan dos procesos psicológicos diferentes que pueden influir en la salud y en la motivación laboral. En este proceso los recursos laborales sirven como motivadores intrínsecos que aportan a los trabajadores aprendizajes y desarrollos, también existen los motivadores extrínsecos los cuales son aquellos instrumentos que le sirven al trabajador para alcanzar a los objetivos laborales (Figura 2).

Figura 2

Modelo de demandas y recursos laborales



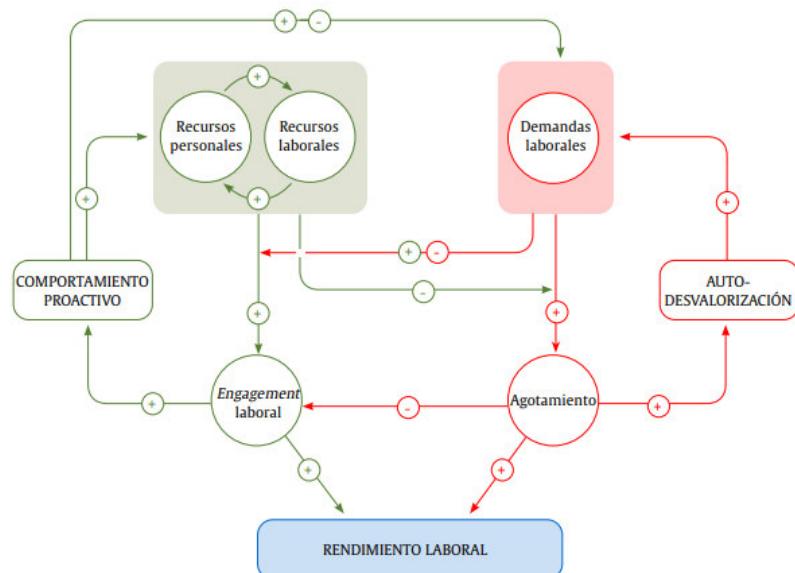
Fuente: El modelo propone las demandas y los recursos laborales desencadenan procesos psicológicos que pueden influir en la salud y motivación. Adaptado de gráfico Modelo de demandas y recursos

La teoría Demandas y Recursos Laborales ha desarrollado estos conocimientos provenientes de varias teorías relacionadas con el estrés y la motivación laborales, se ha encontrado evidencia que respalda estos procesos de estudios que se enfocan más en la seguridad y salud en el trabajo como estudios longitudinales como demandas-Recursos Laborales, reconociendo principalmente la importancia de los recursos personales, como el optimismo y la residencia, de los cuales tienen una relación reciproca con los recursos laborales.

También se aborda el concepto de Job Crafting, que hace referencia a la capacidad de los trabajadores para modificar activamente sus trabajos lo que puede conducir a un mejor diseño del trabajo, un mayor rendimiento y compromiso. (Figura 3)

Figura 3

La Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales



Fuente: El modelo propone las demandas y los recursos que pueden influir en el comportamiento proactivo, agotamiento, auto desvalorización que en conjunto conllevan al rendimiento laboral. Adaptado de grafico Modelo de demandas y recursos laborales por Bakker y Demerbuti, 2017.

Resumiendo, la presente Teoría proporciona un marco comprensivo para poder entender como las características laborales hacen figura en el bienestar y desempeño laboral de los trabajadores, así como puede influir en su entorno laboral para optimizar su experiencia laboral.

c) Modelo Espiral de la Salud Ocupacional Salanova.

Según este modelo Salanova (2007), refiere que los recursos laborales comprenden a los aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales del trabajo que deben ser funcionales en el sentido de que permita alcanzar objetivos laborales, hacer frente a las exigencias del trabajo y los costos asociados tanto fisiológicamente como psicológicamente asociados a fomentar al crecimiento personal, aprendizaje y el desarrollo.

La importancia de estos recursos laborales radica en toda su capacidad para crear más recursos en el futuro y preservar aquellos que se consideran valiosos, promoviendo espirales positivas de recursos.

En este modelo teórico se identifican 7 recursos laborables fundamentales que contribuyen para la configuración de puestos “favorables” los cuales deben favorecer: 1) proporcionar oportunidades para el uso de habilidades, 2) presentar demandas laborales realistas, 3) ofrecer un rol laboral y claridad en sus tareas, 4) promoción de la autonomía en el trabajo, 5) facilitar oportunidades para el contacto social, 6) incluir variedad de tareas, 7) proceso de retroalimentación e información sobre el trabajo realizado. Aunque que no se pretende ser muy exhaustivo, a continuación, se describen brevemente estas características distintas de los puestos funcionales.

- (1) Facilitación del uso de habilidades: Se refiere al grado en que el puesto de trabajo permite al trabajador utilizar, desarrollar y mejorar sus habilidades, así como emplear aquellas habilidades que son valiosas y necesarias.

- (2) Demandas laborales realistas: Indica el grado en el que las demandas laborales son retadoras, en ese sentido, requiere un esfuerzo para realizarlas, pero, al mismo tiempo, los trabajadores cuentan con los recursos laborales necesarios para poder afrontarlos.
- (3) Claridad en las tareas y roles laborales: Se refiere al grado que tiene el trabajador comprende de forma clara la información sobre las expectativas de su trabajo, sobre su desempeño, perspectivas futuras sobre el trabajo y sobre la conducta requerida para el mismo.
- (4) Autonomía en el trabajo: Hace referencia al grado en el que los trabajadores tienen la libertad de decidir cuándo empezar o culminar una tarea, así como el método por el que la llevara a cabo. Y la oportunidad de participar en la toma decisiones sobre aspectos diversos en el trabajo.
- (5) Oportunidades para la interacción social: implica que el trabajador percibe que puede contar con el apoyo de aquellas figuras (compañeros, supervisores o clientes/usuarios) que considera importantes en caso de necesidad.
- (6) Variedad de tareas: Indica el grado en el que un trabajador requiere diversas actividades, para llevar a cabo el uso de diversas habilidades por parte del trabajador.
- (7) Retroalimentación e información sobre el desempeño laboral: se refiere al grado en el que el trabajador recibe retroalimentación sobre su trabajo y sus resultados, tanto como la propia actividad laboral, del supervisor o la de sus compañeros.

Por otro lado, otro aspecto fundamental de la organización es la gestión de su capital humano. Según Salanova (en prensa), la gestión del capital psicológico positivo se considera

una inversión y una ventaja competitiva, ya que los empleados auténticos son menos susceptibles de ser imitados.

La Autora identifica luego de varias investigaciones cinco características esenciales para la gestión de trabajadores: Autoeficacia, esperanza, resiliencia, optimismo y compromiso. Desde el punto de vista, aquellos empleados que presenten los trabajadores que exhiben esas características psicológicas pueden ser considerados como trabajadores “positivos”. A continuación, se presentan de forma breve las características distintivas de los trabajadores “positivos”:

- (1) Autoeficacia: Se refiere a la creencia en las propias capacidades o habilidades para organizar y llevar a cabo determinadas acciones requeridas que producirán logros o resultados determinados. Se considera como el pilar fundamental de los trabajadores “positivos”, por cuanto puede influir en los restantes afectivos y motivaciones positivas, mencionados anteriormente. Los trabajadores con alta auto eficiencia enfocan sus esfuerzos en las demandas laborales, donde van planteando desafíos que fomentan su desarrollo, permitido manejar situaciones difíciles, abordando las demandas con una actitud proactiva.
- (2) Esperanza: Es un estado de capacidad psicológica enfocado en la motivación positiva, que genera en los trabajadores perseguir sus metas mediante un sentido de control personal que le prevé la fuerza de voluntad necesaria para ello. Aquellos con altos niveles de esperanza que tienen a demostrar un mayor rendimiento, satisfacción laboral y compromiso con la institución.
- (3) Resiliencia: Se trata de la capacidad psicológica positiva que permite afrontar la adversidad, conflicto y fracaso, que supone un cambio positivo y aumento de

responsabilidad. Permitiendo al trabajador resolver problemas permitiendo afrontar desafíos con mayor fortaleza y adaptabilidad.

(4) Optimismo: Los trabajadores que son más optimistas esperan resultados positivos, son persistentes, ante condiciones adversas. Son capaces de aceptar circunstancias que no pueden cambiar y mantener una visión constructiva de las situaciones con la mejor visión posible. Teniendo la capacidad de aceptar lo que no se puede modificar y mantener una visión constructiva en cuanto a la toma de decisiones.

(5) Engagement o compromiso psicológico que se tiene en el trabajo: Es un estado emocional que se caracteriza por vigor, dedicación y absolución. Los trabajadores comprometidos enfrentan su trabajo lleno de brío y prevenidos a aplicar sus conocimientos, disfrutando de su labor y experimentan un sentido de plenitud y autorrealización, conllevando a aumentar la satisfacción, bienestar, desempeño y el compromiso con la institución.

A lo largo de esta investigación se vienen planteando una serie de modelos sobre el estrés laboral, como el Modelo de Demanda y Control, desarrollada por Karasek, quien se enfoca en la relación entre las exigencias laborales, el control que el empleado tiene sobre su trabajo con el respaldo social en el centro de trabajo, y como esta interacción puede influir en el estrés laboral; también se trató el modelo del equilibrio entre demandas y recursos laborales de Demerouti, quien analiza las exigencias y recursos en el trabajo los cuales afectan a la motivación conllevando a un estrés sugiriendo conexiones bidireccionales entre estos dos factores. Y por último se tomó el modelo de la Espiral de la Salud Ocupacional de Salanova quien toma los recursos laborales los cuales abarcan diversas dimensiones que van más allá de lo tangible, estos recursos comprenden aspectos psicológicos, físicos, sociales y organizacionales dentro del entorno laboral, los cuales deben ser fusionables para facilitar el

cumplimientos de los objetivos laborales y al mismo tiempo deben ser capaces de amortiguar los costos asociados al trabajo, físicos como psicológicos fomentando el crecimiento personal de cada trabajadore mediante el aprendizaje y el desarrollo del mismo.

d) Enfoque sobre Estrés Laboral Matteson & Ivancevich.

En base a las teorías empleadas para esta investigación se opta por el siguiente enfoque el cual brindara estímulos desencadenantes hasta interactuar los factores estresantes con la respuesta del trabajador, entrelazando así las teorías que se vienen trabajando.

El enfoque que trabajaban los investigadores los investigadores Ivancevich y Matterson (1989, citado en Vargas, 2011), elaboran un modelo de estrés laboral que sugiere de forma instructiva que el estrés está influenciado por las particularidades individuales del empleado, y que su relación ante este se verá influenciada tanto por la dinámica de la situación específica y por las características personales.

También Ivancevich y Matterson (1989) describen el estrés como “*una reacción adaptativa, influenciada por las características y procesos psicológicos individuales, que surge como consecuencia de estímulos externos que imponen demandas físicas o fisiológicas particulares a una persona. Esta definición integra tres aspectos interconectados: 1) las demandas del entorno, 2) una respuesta adaptativa influenciada por 3) las diferencias individuales*”.

Es por lo que se tomara este enfoque como base para realizar el instrumento para conocer esta variable.

2.1.2.3 Impacto del estrés laboral.

De lo mencionado por los diversos autores previamente citados. Se puede mencionar que el impacto del estrés laboral se manifiesta mediante factores estresante que se acumulan y

superan la tolerancia del organismo, dando a lugar un estrés excesivo y perjudicial que pueden tener efectos significativos en la salud, la vida familiar y la vida laboral.

El estrés puede causar un desgaste paulatino y permanente de los sistemas biológicos que pueden provocar enfermedades físicas, deterioro psicoemocional, trastornos del comportamiento y alteraciones cognitivas.

El efecto del estrés en los trabajadores puede manifestarse de diversas maneras, principalmente puede afectar a su desempeño laboral y da lugar a diversos síntomas como la ansiedad, apatía, depresión, fatiga, frustración entre otros. Además, se ha observado también en la función cognitiva, lo que conlleva a que la Organización Mundial de la Salud (OMS) destaque la importancia de aumentar la inversión en salud mental debido al riesgo de un aumento significativo de trastornos psicológicos. Una cultura de apoyo en el lugar laboral es esencial para fomentar la resiliencia entre los servidores de la institución. Por lo tanto, es significativo implementar medidas para que los servidores aborden estos factores estresantes que se encuentran presentes dentro de la institución y que les permita mitigar el impacto psicológico.

Por último, el impacto del estrés laboral, en el ámbito de la salud, es un tema significativo ya que afecta al desempeño, satisfacción laboral y compromiso entre otros indicadores relacionados con la institución. Es crucial que los directivos de las instituciones de salud reconozcan las condiciones de trabajo propias del sector salud, para poder orientar adecuadamente las intervenciones correspondientes.

2.1.2.4 Escalas

En cuanto a la escala de medición, esta variable se decidió trabajar con el cuestionario de escala de estrés laboral el cual fue creado por Ivancevich y Matterson (1989) fue adaptada por Suárez (2013), validado mediante criterio de jueces, Análisis Binomial donde se

contrastaron los resultados siendo menores a 0,05, resultando concordante. Su utilidad se encuentra enfocado en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales, su aplicación se dará de forma organizacional.

Esta escala está compuesta por 28 ítems que permiten medir de forma general la escala del estrés laboral, consideran 4 dimensiones y 12 indicadores en total: 1) Factor Extra Organizacional (6 preguntas) y 3 indicadores correspondientes, 2) Factor Organizacional (12 preguntas) y 4 indicadores, 3) Factor Grupal (4 preguntas) y 2 indicadores, finalmente 4) Factor individual (6 preguntas) y 3 indicadores de las cuales determinara por niveles el estrés laboral el instrumento al estar valorado en escala Likert que toma valor del 1 hasta el 5; 1) totalmente en desacuerdo, 2) desacuerdo, 3) ni en acuerdo y en desacuerdo, 4) de acuerdo, 5) totalmente de acuerdo. La escala tiene como sumatoria máxima 157 puntos y como mínimo de puntuación 26.

2.1.2.5 Dimensiones

❖ **Factor Extra Organizacional:** Se refiere a los compendios ambientales en el individuo; como son aquellos cambios de estilo de vida o en el entorno de trabajo; la conducta familiar; efectos de los medios de comunicación masiva. Además, también se consideraros aspectos sociológicos como lo son raza, género, clase social las cuales se refieren a brechas en cuanto a creencias, valores, percepciones y oportunidades.

❖ **Factor Organizacional:** Se refiere aquellos aspectos que afectan a la organización como conjunto, aun cuando se constituyan por grupos de individuos podemos encontrar dimensiones de estrés macroscópicas, como lo son el manejo de recursos económicos, normas y reglas de la institución, tecnología y la rotación de puestos, etc. También se analiza la configuración y organización de la organización que hace referencia a la formalidad y claridad de roles. Por último, en esta dimensión también se analiza la funcionalidad de la organización, la comunicación entre los

diferentes niveles, como se trasmite la retroalimentación sobre el desempeño laboral y como los trabajadores se involucran con las decisiones dentro del ambiente de trabajo.

- ❖ **Factor Grupal:** Hace referencia que es presente factor influencia directamente en los grupos de trabajo generando una posible fuente de estrés las cuales se pueden dividir en los siguientes grupos; Poco o nulo sentido de pertenencia a equipo de trabajo ya que el comportamiento del individuo al no existir cohesión de grupo produce un sentir de rechazo, limitando las relaciones laborales y por otro lado se tiene a la falta de apoyo social, esto influye directamente ya que al no tener con quien poder compartir sus inquietudes o problemas puede generar un cuadro de estrés.
- ❖ **Factor individual:** hace referencia en la forma de proceder y pensar de cada persona. Como lo son los rasgos característicos de personalidad factores que son determinantes de la tensión.

2.1.2.6 Fases

El estrés laboral tiende a sufrir al menos tres etapas principales, sintetizadas por Selye. La primera se conoce como 1) Fase de alarma. A esta altura, el organismo experimenta una sensación agradable o desagradable en resultado del estímulo que emite el sistema nervioso simpático. Dicha respuesta puede manifestarse a través de síntomas como la respiración acelerada, como uno de los más comunes. Más tarde, el organismo entra en la 2) Fase de resistencia, pues se ha adaptado a la situación estresante. Sin embargo, la adaptación continua de cada órgano y sistema alrededor de la constantemente alta actividad puede finalmente debilitar al organismo, llevándolo al límite de su tolerancia. Superado este umbral, la recuperación puede ser dramáticamente más lenta.

Finalmente, de acuerdo con Selye, la 3) Fase de agotamiento, en la que el “cuerpo se enfrenta a una exigencia máxima” y la continua liberación de hormonas y neurotransmisores merman su capacidad de seguir adaptándose a las demandas del entorno. Una falta de bienestar en sus tres niveles (físico, emocional y mental) deviene, en tantas ocasiones, en enfermedad.

2.1.2.7 *Prevención*

El aporte de los autores Ivancevich y Matterson (1969), el cual considero que es el más acertado para el contexto de la institución, ya que se busca mejorar la estructura organizacional y las relaciones interpersonales entre colegas, supervisores y subordinados, para que cada trabajador logre un equilibrio y bienestar en el desempeño de sus tareas diarias. Se anticipa que esto llevará a una reducción de los niveles de estrés laboral en las áreas con mayor índice de estrés, las cuales serán evaluadas mediante la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS. En resumen, la mejora del estrés laboral busca crear un entorno laboral en el que las exigencias estén equilibradas con las capacidades del trabajador, promoviendo así su bienestar y eficiencia en el trabajo, por ende, es fundamental identificar los factores estresantes dentro de una organización para establecer medidas de prevención y control del estrés dentro del entorno laboral. Es decir, reconocer los diversos riesgos a los que están expuestos los trabajadores, como las estructuras y nuevos cambios a los que exige adaptación en tanto a las nuevas tecnologías as, cambios en la estructura organizacional y aumento de la carga laboral, los cuales tiene efectos adversos en la entidad., también se puede mencionar los siguiente:

- Ajustar las demandas laborales según las capacidades individuales, distribuir equitativamente la carga de trabajo y fomentar el trabajo en equipo.
- Proporcionar guía y capacitación necesaria para adquirir los conocimientos y habilidades requeridos para un desempeño efectivo.
- Mejorar el equipamiento y las condiciones laborales en el lugar de trabajo.

- Ofrecer talleres y técnicas recreativas para hacer frente al estrés laboral, como la meditación y la respiración.
- Emplear técnicas cognitivas conductuales para identificar y abordar pensamientos negativos, así como la desensibilización sistemática.
- Fomentar la actividad física en beneficio de la salud física.
- Establecer horarios adecuados para las actividades laborales y personales, facilitando la gestión del tiempo.
- Mantener una higiene del sueño adecuada mediante la programación de horarios de descanso apropiados. La prevención del estrés laboral es crucial para promover un ambiente laboral positivo y mejorar el rendimiento de los empleados.

2.1.3 Clima Organizacional

2.1.3.1 Definición

Los autores Guillen y Gutierrez (2020) hacen referencia a como los trabajadores perciben a la institución en la cual trabajan. La situación psicosocial se convierte en el elemento que influye y actúa como un factor modelador entre las estructuras y procesos de la institución considerando también los comportamientos individuales. Se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que labora. La realidad psicosocial se convierte en el factor de influencia y funciona como variable moderadora entre estructuras y procesos de la institución y comportamientos individuales. Se habla de clima las características típicamente estables de un ambiente laboral, que son percibidos y vivenciados por los trabajadores de la institución que influyen directamente en su conducta en el trabajo. Este fenómeno es una experiencia real pero subjetiva, dependiente de la percepción y los valores de cada trabajador.

Según Palma (2004) es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

2.1.3.2 *Teoría del Clima Organizacional*

A. *Teoría sobre el clima laboral de Mc. Gregor.*

El autor McGregor (1985), propuso la teoría X y la teoría Y, siendo dos enfoques opuestos de la dirección del personal llamado también capital humano, para describir diversas perspectivas sobre cómo entender y regir el trabajo. Mientras que en la teoría X los administradores consideran a los trabajadores como motivados principalmente por amenazas, en la teoría Y se basa en el principio de que las personas tienen inclinación intrínseca hacia el trabajo y la responsabilidad.

El autor resalta la importancia de reconocer que “Detrás de cada decisión o acción gerencial están supuestos sobre la naturaleza y el comportamiento humano “En particular, la Teoría X se fundamenta en tres supuestos clave, los cuales son:

- a) La mayoría de las personas tienen una aversión inmediata a evitar el trabajo y lo evitara se puede.
- b) Debido a esta tendencia humana a evitar el trabajo, la mayoría de las personas deben ser coaccionadas, controladas, dirigidas e incluso ser amenazadas con castigo para motivarlos a realizar el esfuerzo necesario para alcanzar el objetivo de la institución.
- c) En general, el ser humano elige ser guiado, tienden a evitar la responsabilidad, tienen relativamente poca ambición y valoran la seguridad por encima de todo.

El autor señala que estos supuestos “rara vez se expresan de manera clara y parecida, a menudo se exalta en exceso el ideal del valor que posee el ser humano promedio. De hecho,

señala, una serie de supuestos de la Teoría X que han tenido una influencia significativa en la estrategia gerencial en varios sectores de la industria estadounidense. Aunque se reconoce que estos supuestos no habrían perdurado sin una considerable evidencia que los respalde, también se destaca que hay muchos fenómenos fácilmente observables en la industria y otros ámbitos que no concuerdan con la visión de la naturaleza humana. En particular, se hace referencia al crecimiento del conocimiento en las ciencias sociales durante el último cuarto de siglo, que ha permitido reformas algunos supuestos sobre la naturaleza humana y el comportamiento humano en entornos organizacionales. Por ejemplo, se observa que la necesidad satisfecha no necesariamente motiva el comportamiento, refiriéndose directamente a una necesidad satisfecha refiriéndose a la jerarquía de necesidades de Maslow. Además, se señala que prestar atención a los supuestos subyacentes es tan crucial para el proceso o método de implementación como lo es para la sustancia misma. McGregor también sugiere que lo que algunas veces se percibe como nuevas estrategias, como la descentralización, la gestión por objetivos, el liderazgo la supervisión, a menudo son simplemente viejos conceptos envueltos en nuevas formas, que los procedimientos que ya se han desarrollado se implementan derivando de los mismos supuestos inadecuados sobre la naturaleza del ser humano.

Aunque las observaciones de MacGregor son persuasivas, no está claro cuál es la proporción teóricos sosteniendo los supuestos de la Teoría X. Sin embargo, se ven muchos casos dónde los trabajadores públicos, privados y sin fines de lucro, parecen actuar desde una perspectiva alineada con la Teoría X.

Por otro lado, la teoría Y parte del supuesto que los individuos están predispuestos a tomar ciertas responsabilidades por gusto a su profesión, a diferencia que en la teoría X, los trabajadores no necesitan supervisión y se espera que se conviertan en una fuerza laboral productiva, en la teoría Y se cree que los trabajadores encuentran su fuente de satisfacción en

el trabajo y se esforzaran siempre por lograr los mejores resultados para la institución. Según esta perspectiva, las instituciones deben fomentar el desarrollo de las habilidades de sus empleados para alcanzar dichos resultados.

Esta perspectiva se encuentra centrada más e el ser humano y menos en la mecánica considera de manera más compleja al trabajadores y le ofrece una visión más clara de cómo alcanzar un desarrollo Óptimo, es por ello por lo que se considera a los trabajadores como personas optimistas, flexibles y dinámicas, que son capaces de disfrutar tanto como del trabajo físico como del mental, por lo general ese este tipo de talento se ve desaprovechado en las instituciones al establecer reglas, normas y restricciones que restringe su libertad.

Las premisas de la teoría Y consideran factores de la inversión física y mental en el trabajo es algo tan natural como el descanso; dando entender que a la persona promedio no le disgusta el trabajo en sí:

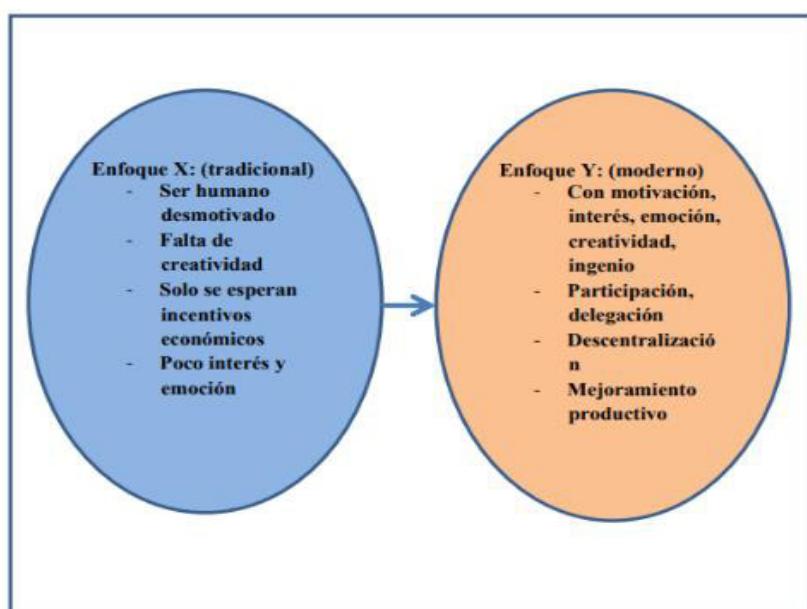
- Los individuos ejercen autodirección y autocontrol en pos de objetivos con los que se están comprometidos.
- El compromiso con los objetivos de la institución es gradual y está relacionado con las recompensas que se asocian a sus logros.
- En condiciones normales, el ser humano aprenderá no solo a aceptar responsabilidades sino a buscarlas. Evadir la responsabilidad es resultado del aprendizaje individual y no es consustancial a la naturaleza humana.
- Las personas tienen la capacidad de ejercer un grado elevado de imaginación, ingenio y creatividad para la resolución de problemas.

- En la vida moderna existen condiciones que solo se utilizan de forma parcial para potenciar a los individuos.

A diferencia de la Teoría X, la Teoría Y propone un estilo de liderazgo democrático y participativo, aplicando lineamientos como la descentralización y la delegación de responsabilidades, así como la ampliación tanto vertical como horizontal del puesto, la participación y la consulta en la toma de decisiones. En ese sentido, este enfoque de liderazgo facilita las condiciones organizacionales para que los objetivos personales sean compatibles con los de la institución, lo que facilita una armonización de metas, aunque no necesariamente de forma total, pero si se con una alta probabilidad de conciencia. Para lograr esto, se propone que las actividades sean más interesantes y exigentes para alcanzar la satisfacción personal, lo que propone que las tareas sean más estimulantes y desafiantes (Figura 4).

Figura 4

Teoría de Macgregor



Fuente: El modelo explica la teoría de Macgregor; evidencia el enfoque X (Tradicional) y el Enfoque y (Moderno) elaboración propia en base a los aportes teóricos de Macgregor (2005).

Las estrategias fundamentales de este modelo se centran principalmente en fomentar el vínculo entre el empleado y la institución, es decir un altísimo nivel de permanencia, en el que los beneficios son tan importantes que el trabajador no solo permanece en la empresa durante tiempo prolongados. Algunas de estas estrategias incluyen en el empleo vitalicio: la evaluación y promoción gradual, una carrera no especializada basada en la experiencia laboral (trayectoria profesional), control informal, toma de decisiones consensuada y una visión global que implica que los empleados deben comprender la importancia de sus errores, fomentando la rotación por los diferentes opuestos de la institución.

B. Teoría de la Jerarquía de las necesidades Maslow.

En base a esto se menciona que para satisfacer una necesidad es necesario usar un propósito determinado por aquellas necesidades insatisfechas, que una vez satisfechas el organismo moviliza muchas capacidades y aparecerá una nueva necesidad, la cual será mucho más exigente que la anterior, permitiendo de este modo que las necesidades sociales y las metas del individuo florezcan, es por ello que a la teoría se le denomina jerarquía de necesidades ya que según Maslow (1970) , las necesidades están organizadas en una escala relativa.

Entonces como ya se mencionó, la motivación en esta teoría cumple un factor importante sobre ciertas necesidades, las mismas pueden ser biológicas o instintivas con la capacidad de ir escalando gradualmente, Abraham Maslow gran parte de su teoría identifica a las necesidades, pero enseguida explica la relación entre las mismas y la motivación humana. Maslow nos presenta cinco tipos de necesidades las cuales son: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización.

- ***Necesidad de autorrealización:***

A pesar de satisfacer las demás necesidades que Maslow menciona es muy probable que alore cualquier intranquilidad o descontento en la persona, aspecto por el cual alguna necesidad pueda mutar, a menos que la persona esté haciendo algo de la propia naturaleza de esta, en pocas palabras, el ser humano debe realizar lo que dicte su verdadera y propia naturaleza y es ese aspecto que va a llamarse la autorrealización.

La primera vez que se empleó el termino de autorregulación fue con a Goldstein (1995) en esta teoría, el concepto se emplea de manera más detallada y se relaciona con el impulso personal hacia la autorrealización que tiene el ser humano, lo cual puede entenderse como el anhelo de desarrollarse y mejorar en lo que individualmente se considera como propio y esencial.

- ***Necesidad de autoestima:***

La mayoría de las personas tenemos la necesidad de sentirnos auto respetados y con una buena autoestima, entonces este tipo de necesidad se clasifica en dos grupos, el primero donde estarían, el logro, domino, fortaleza, confianza, independencia y libertad. Al segundo grupo podríamos llamarlo deseos de reputación, que lo podemos entender como el respeto hacia otras personas, fama, gloria, atención, dignidad y aprecio.

Entonces al satisfacer esta necesidad va a conllevar en la persona un sentimiento de autoconfianza, fuerza, valor, capacidad y sobre todo sentirse útil y necesario como persona, ahora, en cuanto a la insatisfacción de esta necesidad conlleva a producir sentimientos negativos como, inferioridad, incapacidad y debilidad, aspectos que llevan a su vez que la persona se sienta desaprobado por el mundo.

- ***Necesidades de afiliación:***

Esta necesidad es conocida también como un tipo de necesidad social que incluye la pertenencia, y compañerismo, haciendo referencia a los rasgos que tenga la persona y su habilidad para vivir en armonía con el resto.

Existe un ciclo entre las necesidades fisiológicas y las necesidades de pertenencia ya que necesidades de amor y pertenencia, involucran el dar y recibir afecto. Además, que cuando estas no son cumplidas la persona sentirá una profunda ausencia de afecto en todos sus aspectos sociales, haciendo que anhele relacionarse con gente de forma general y se esforzará con mucha intensidad por realizarlo, tomando una importancia única, haciéndole olvidar que las necesidades fisiológicas son más importantes que las sociales.

Se entiende que la frustración de estas necesidades puede conllevar a severas patologías en las personas.

- ***Necesidades de seguridad:***

Este tipo de necesidades brindan a la persona, estabilidad, protección, independencia, caos ansiedad y libertad del miedo, ya que cuando las necesidades fisiológicas son atendidas emergen este tipo de necesidades categorizadas en autoconservación, es decir la extensión de amenazas, peligro y privaciones. También tiene otra similitud con las necesidades fisiológicas que pueden dominar completamente el organismo al movilizar todas las capacidades a su servicio, funcionando como un mecanismo que va a buscar la seguridad del individuo.

Se considera que en los últimos años tenemos parcialmente satisfecha esta necesidad, ya que la sociedad a lo largo de los años ha ido construyendo un sentimiento de seguridad, en el sentido del control de las temperaturas, control de animales salvajes, caos, etc., ahora, en

cambio, observamos las manifestaciones de las necesidades de seguridad como eventos que incluyen la búsqueda de empleos estables y seguros, el deseo de contar con ahorros o asegurarse, Además, las personas que enfrentan desastres naturales, se ven comprometidas sus necesidades de seguridad de esa manera.

- *Necesidades fisiológicas o básicas:*

Este tipo de necesidades son básicas ya que la satisfacción de estas, son necesarias para la supervivencia, como comer, respirar, beber, sexo, etc. Se les considera como metas parciales porque cuando se satisfacen solo se quedan inactivas como determinante de una conducta, pero también pueden emerger nuevamente para dominar el organismo cuando se requiera ya que solo consideran una fracción potencial del individuo. En pocas palabras la satisfacción de estas necesidades son cíclicas, ya que si el hambre es satisfecha se vuelve una prioridad menor en la dinámica del individuo. (Figura 5).

Figura 5

Pirámide de las Necesidades



Fuente: El modelo explica la jerarquía de las Necesidades. Adaptado de Maslow, Teoría de Motivación Humana 1970).

C. Teoría de los factores de Herzberg.

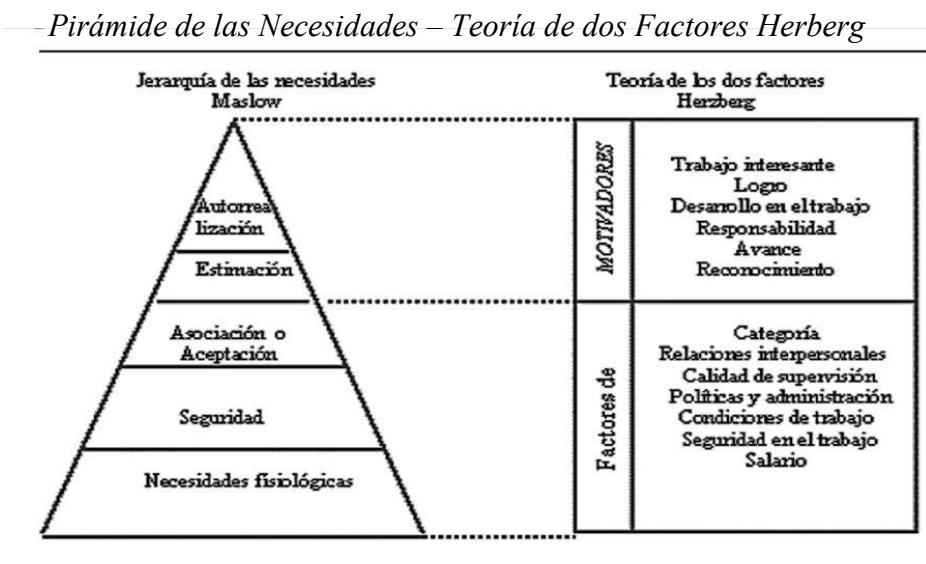
La teoría Bifactorial de Herzberg (1959) , se basa principalmente en conceptos fundamentales a partir de la pirámide de necesidades de Maslow (1991), la cual se relaciona con el tipo de motivación, se plantean dos niveles: necesidades fisiológicas y de seguridad mientras que el nivel más alto comprende necesidades sociales (amistad, afecto), de estima (confianza, respeto, éxito) y de autorrealización (moralidad, creatividad, espontaneidad, aceptación de hechos), representadas de manera gráfica como oro, cinta y rompecabezas. Es claro que la pirámide se establece en base del nivel, donde no se puede pasar a otro nivel, sin haber cumplido progresivamente, lo que permite el autodesarrollo del individuo.

La teoría Bifactorial ofrece una idea más clara acerca de los fundamentos, aspectos adicionales, profundidad teórica y relevancia actual de autores contemporáneos. Se muestra así, los antecedentes de la teoría motivacional que a partir de esta surge la teoría de las necesidades, se analiza la interrelación entre ambas teorías y se explora el argumento de los elementos que componen la motivación tanto intrínseca como extrínseca. Los factores de motivación están estrechamente relacionados con los niveles establecidos por la jerarquía de necesidades.

En el desarrollo humano participan distintos elementos, por ejemplo los factores higiénicos, los que a su vez están asociados a las necesidades básicas, mismas que la pirámide de necesidades clasifica en fisiológicas, de seguridad y sociales, las necesidades fisiológicas en la teoría Bifactorial, se relacionan con aspectos como el salario y la vida personal, las de seguridad con la estabilidad laboral y las políticas organizacionales, y las necesidades sociales con la relaciones interpersonales y la supervisión, por otro lado tenemos a los factores de motivación, mismos que están conectados a las necesidades de autoestima y auto realización, las necesidades de autoestima están relacionadas con el logro, el estatus y el reconocimiento,

y las de auto realización se asocian con la responsabilidad, el progreso y el desarrollo que presenta un individuo dentro de la institución. (Figura 6)

Figura 6



Fuente: El modelo explica la jerarquía de las Necesidades y la teoría de dos Factores de Herzberg. Adaptado de Herzberg (1962).

El autor Herzberg (1962) sugiere que la motivación puede dividirse en dos factores que son independientes y concretos. Los factores de higiene se refieren a los sentimientos que no producen satisfacción, como condiciones externas que influyen en el puesto de trabajo y que están fuera de control de la persona. Ejemplos de estas causas inducen a que el individuo no se sienta a gusto con las tareas que realiza, la ausencia de beneficios que todo empleado merece por ley, no tener relación agradable con los compañeros de trabajo; aspectos que se ven reflejados en las actividades de la institución. Si estos factores de higiene no se satisfacen no se tendrá ningún efecto de motivación en el trabajador dejándolo desmotivado e insatisfecho.

Factor Motivacional: La motivación está influenciada al factor intrínseco, lo que conlleva a la satisfacción interna del individuo, Herzberg (1963) plantea la motivación desde un enfoque complejo psicológico, reconociendo que queda mucho que comprender, ya que no se ha aclarado con exactitud. A través de diversos estudios en distintas organizaciones, donde se descubrió que los factores utilizados para producir satisfacción son diferentes a los

que producen la insatisfacción y los deseos de disuadir a las personas de perseguir objetos deseados. Estos dos conjuntos de factores no están directamente relacionados entre sí; por lo tanto, lo contrario de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la falta de satisfacción así mismo, y lo opuesto a la insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción. Por lo tanto, la motivación surge de la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades, las cuales contribuyen a la satisfacción laboral.

Los factores motivaciones que son intrínsecos, están relacionados con estimular a las personas en al ámbito personal y laboral. Para Herzberg (1963) los factores motivadores de crecimiento en el trabajo son: el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad; donde estos indicadores, muestran un cambio de actitud durante periodos de sostenida duración, si bien los conductores intrínsecos pueden ser clave para la motivación de los trabajadores, no deben ser dados por sentado por la alta dirección. Esto señala que, las personas deben crecer a través del enriquecimiento del trabajo para aumentar sus capacidades a nivel psicológico y sentirse realizados profesionalmente lo cual genera un aumento en la productividad y favorece a la institución.

Factor Higiénico: En cuanto a los factores higiénicos están sujetos al factor extrínseco, lo que conduce a que las personas experimenten insatisfacción. Para Herzberg (1963) plantea que estos se asocian con la naturaleza animal, que incitan a la evitación del dolor en el hombre, generalmente están implícitos en el ambiente o contexto en el que se desempeña el trabajo y están condicionados a las necesidades biológicas básicas, entonces se considera que la motivación extrínseca, juega un papel más importante en el comportamiento individual, la percepción facilita el goce y la utilidad percibida. Los factores higiénicos abarcan aspectos como políticas y de administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, aspectos salariales, nivel laboral y seguridad, vigentes en una institución. Estos

elementos externos previenen la insatisfacción, pero tienen poca relación con los elementos que componen la satisfacción.

Aunque los factores higiénicos suelen ser corregidos, no motivan la duración de estos, ya que su impacto es a corto plazo, esto puede resultar de la disminución del aporte propio de las personas, no se tiene la capacidad de progreso a causa de la falta de oportunidades, y en lugar de motivar, puede hacer que uno sienta poca valoración. La insatisfacción, de debe tener en cuenta dentro de las instituciones, ya que, con la prevención de esta, se contribuye a un ambiente laboral eficiente, siendo tan significativo como fomentar una motivación satisfactoria.

D. Teoría del Clima Laboral de Rensis Likert.

La teoría de Likert (1968) sobre el Clima Organizacional postula que la eficacia y la capacidad individual u organizacional, son derivaciones positivas de la implementación de un clima organizacional participativo ya que, la motivación principal del trabajo es la participación. Por otro lado, el autor explica sobre la influencia directa que presenta la conducta adoptada de los colaboradores por el comportamiento de la directiva y las circunstancias estructurales que perciben de la organización. Asimismo, señala que hay un determinismo entre la dinámica establecida entre los colaboradores y la percepción del ambiente laboral, que incluye una variedad de aspectos: parámetros unidos al contexto, tecnologías y estructura del sistema organizacional del personal, jerarquía que se ocupa en la organización y el salario, personalidad, cualidades, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los servidores independientemente su cargo o condición que se encuentran dentro del clima organizacional.

Según Likert, existen 3 tipos de variables las cuales influyen sobre cómo se percibe el clima organizacional de manera individual, bajo esa idea las variables son:

- **Variables Causales:** Aquellas que tienen como finalidad señalar el camino que realiza la organización durante su evolución y el alcance de sus objetivos. Se consideran tres elementos que conforman la variable, tales como: la estructura organizativa y estructura administrativa, las disposiciones, capacidades y actitudes.
- **Variables Intermedias:** aquella que están dirigidas a la medición sobre el estado de la organización desde el rendimiento, la motivación, toma de decisiones y la comunicación
- **Variables Finales:** aquellas que resultan del impacto de las variables causales e intermedias, las cuales están dirigidas a determinar los resultados que surgen de la organización cómo: productividad, ganancia y pérdida.

2.1.3.3 Escalas

Para evaluar esta variable, se utilizará el cuestionario desarrollado por Palma (2004), conocido como "Escala Clima Laboral CL-SPC", el cual tiene como propósito evaluar la percepción del entorno laboral. Este cuestionario consta de 50 ítems que abarcan cinco (05) dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. En términos de puntuación, puede oscilar entre 50 y 250 puntos, siendo 250 la puntuación máxima posible y 50 la mínima. Es importante señalar que una puntuación baja indicaría un clima laboral desfavorable, mientras que una puntuación alta sería indicativa de un buen clima laboral. Este instrumento puede ser aplicado a nivel individual, de grupo u organizacional.

2.1.3.4 Dimensiones del clima organizacional

- ❖ **Realización Personal:** Es el ámbito de implicancia que el trabajador puede valorar las ocasiones en las que la institución le brinde para su crecimiento individual y por ende profesional. Esto va más allá que simplemente cumplir con aquellas tareas asignadas, sino

que se trata de sentirse apoyado y capacitado para desarrollar todo su potencial dentro de la institución.

❖ **Involucramiento Laboral:** Hace referencia a la identidad que tiene los trabajadores, tanto como emocionales y psicológicas que tiene con los valores y objetivos de la institución. Cuando los trabajadores se sienten identificados con los principios y metas de la institución y están más comprometidos con su trabajo y su compromiso con el desarrollo de la organización son más propensos a contribuir activamente al crecimiento y desarrollo.

❖ **Supervisión:** Refiere a como los líderes desempeñan su papel de apoyo y orientación en el entorno laboral. Implicando no solo vigilar el cumplimiento de las metas y objetivos que forman parte de su desempeño diario, sino también brindar retroalimentación constructiva, ofrecer recursos y resolver problemas quedan aparecer durante la jornada laboral.

❖ **Comunicación:** la comunicación dentro de una institución es fundamental para asegurar la información se trasmite de manera eficiente y precisa, que está relacionado al funcionamiento interno de la institución, la comunicación eficaz evita malentendidos, promueve la contribución entre los integrantes del equipo y fortalece la imagen de la institución frente a sus trabajadores.

❖ **Condiciones Laborales:** Se refiere al medio físico, elementos económicos, psicosociales necesarios para llevar a cabo las actividades laborales. Esto incluye desde la seguridad y comodidad del lugar del trabajo que garantizan condiciones laborales adecuadas para el bienestar y productividad de los trabajadores.

Para la investigación se considera prudente y desde la perspectiva integradora de las autores S. Palma (2005) y F. Herzberg (1962), manejar el clima organizacional entendiendo la como aquella percepción que tienen los empleados sobre la institución en

la que trabajan, basada en sus diversas actividades, interacciones y experiencias con la institución, coincidiendo con la definición de clima organizacional como la "actitud del empleado hacia su propio trabajo, en función de aspectos como la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social, y los beneficios económicos". Es por ello se considera el modelo de S. Palma (2005) y F. Herzberg (1962), como las teorías más acertada y confiable para la presente investigación ya que comprende las diversas dimensiones pudiendo contribuir en los índices de satisfacción laboral, permitiendo conocer la actitud que tienen los servidores frente a la institución. Ambos consideran el factor higiénico como aquel aspecto extrínseco que suele provocar insatisfacción. Estos factores, que se asocian con necesidades biológicas básicas y el deseo de evitar el dolor, están implícitos en el entorno de trabajo y afectan el contexto laboral. La motivación extrínseca, en este sentido, juega un papel importante en el comportamiento individual, ya que influye en la percepción del disfrute y la utilidad del trabajo.

Incluyendo elementos como políticas y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario y seguridad dentro de una organización. Como aspectos externos ayudan a prevenir la insatisfacción, pero no están directamente vinculados a la satisfacción donde la falta de oportunidades de progreso y la falta de valoración pueden llevar a una disminución en el esfuerzo y en la percepción de aprecio.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El método de la presente investigación es Cuantitativa ya que se usarán técnicas estadísticas para comunicar sus hallazgos.

De tipo de investigación básico, ya que es un tipo de investigación cuyo propósito radica en generar conocimiento nuevo sobre un hecho u objetivo (Bunge, 1971).

De nivel correlacional ya que se busca analizar o hallar una relación entre dos variables teniendo como primera variable al estrés laboral y como segunda variable al clima organizacional,

Es de corte transversal midiendo la relación existente entre dos o más variables

Se medirá la relación entre ambas variables estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores administrativos del HONADOMANI-SB.

3.2 Ámbito temporal y espacial

La indagación se realizará desde el día 03 febrero hasta 12 de mayo del 2024, en trabajadores administrativos nombrados y CAS del HONADOMANI- SB Av. Alfonso Ugarte 825, Lima.

3.3 Variables

Estrés Laboral: De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés se define como la reacción física y emocional frente a una situación en la que se percibe un desequilibrio entre las demandas que se enfrentan y los recursos y habilidades percibidos para hacerles frente.

Clima Organizacional: Se toma la definición de Palma (2004) afirma que “El clima laboral es definido como la manera en la que un empleado percibe su entorno con respecto a su ambiente laboral”.

3.4 Operacionalización de Variables

Tabla 2

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V1: ESTRÉS LABORAL			
Definición: Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2016, el estrés se define como la reacción física y emocional frente a una situación en la que se percibe un desequilibrio entre las demandas que se enfrentan y los recursos y habilidades percibidos para hacerles frente.	Factor organizacional Entorno Factor Organizacional Factor Grupal Factor Individual	Incertidumbre Extra económica, o de incertidumbre política, 1, 2, 3, 4, 5, 6 incertidumbre tecnológica. Políticas y estrategias, diseño y estructura, 7, 8, 9, 10, 11, procesos 12, 13, 14, 15, organizacionales, 16, 17, 18 condiciones de trabajo. Falta de cohesión del grupo, falta de apoyo social. Problemas familiares, 23, 24, 25, 26, problemas económicos, 27, 28 personalidad.	1, 2, 3, 4, 5, 6 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 19, 20, 21, 22 23, 24, 25, 26, 27, 28

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
	Realización personal	Desarrollo personal, 1, 6, 11, 16, 21, desarrollo profesional. 26, 31, 36, 41, 46	
	Involucramiento laboral	Valores Organizacionales, compromiso organizacional.	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47
V2: CLIMA ORGANIZACIONAL Definición: Palma (2004) afirma que "El clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral".	Supervisión	Apreciación de funcionalidad superior, calificación superior.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
	Comunicación	Percepción de funcionamiento interno, atención a usuarios o clientes.	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49
	Condiciones laborales	Reconocimiento de recursos, condiciones físicas.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

3.5 Población y muestra

La población total de trabajadores administrativos está constituida por 260 personas (enero-diciembre) entre nombrados, CAS pertenecientes al HONADOMANI-SB.

El tamaño de Muestra se calculó mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * PQ}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * PQ}$$

P : Proporción de elementos con la característica de interés, (Q=1-P).

E : Error de muestreo

N : Tamaño de población

n : Tamaño de muestra, se asume una confianza del 95% (Z=1.96), un error de muestreo de 5.5% (E=0.055), y una varianza máxima (P*Q=0.25; P=0.5 y Q=0.5), Para asegurar un tamaño de muestra lo suficientemente grande.

$$n = \frac{N * Z^2 * PQ}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * PQ}$$

$$n = \frac{260 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(260 - 1) * 0.055^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 156$$

La muestra estará establecida por 156 trabajadores administrativos nombrados y CAS.

La muestra estará establecida por 156 trabajadores administrativos nombrados y CAS. Cabe resaltar que no se tomara en cuenta al personal bajo contrato por locación de servicio.

3.6 Instrumentos

Se evaluará mediante el instrumento de nombre Escala de Estrés Laboral OIT-OMS creado por Ivancevich y Matterson (1989) adaptado por Suarez (2013) y validado por dichas instituciones y con una confiabilidad de 0,966 según el alfa de Cronbach, bajo la finalidad de detectar el estrés laboral y su capacidad de pronosticar las fuentes de riesgos psicosociales, el instrumento consta de 4 dimensiones y 12 indicadores en total: 1) Factor Extra Organizacional (6 preguntas) y 3 indicadores correspondientes, 2) Factor Organizacional (12 preguntas) y 4 indicadores, 3) Factor Grupal (4 preguntas) y 2 indicadores, finalmente 4) Factor individual (6 preguntas) y 3 indicadores de las cuales determinara por niveles el estrés laboral el instrumento al estar valorado en escala Likert que toma valor del 1 hasta el 5; 1) totalmente en desacuerdo, 2) desacuerdo, 3) ni en acuerdo y en desacuerdo, 4) de acuerdo, 5) totalmente de acuerdo; de las cuales determinara por niveles el estrés laboral, donde los autores plantean que este tipo de estrés está delimitado por características individuales

de cada trabajador, y que su respuesta al ser adaptativa se encontrara mediada por las características individuales y por la reacción a una situación o evento externo, que se plantea ante demandas especiales tanto físicas como psicológicas.

También se utilizará la Escala de Clima Laboral CL-SPC, elaborado por Sonia Palma Carrillo, el instrumento fue diseñado con la técnica Likert, validado mediante diversos criterios de jueces sometido a una aplicación piloto a 473 personas, en cuanto a la confiabilidad de 0.63según el alfa de Cronbach, el instrumento evalúa cinco factores: 1) Realización Personal, 2) Involucramiento Laboral, 3) Comunicación, 4) Condiciones Laborales, 5) Supervisión.

3.7 Procedimientos

Coordinaciones previas: Se realizaron enlaces previos con las autoridades pertinentes de la institución, para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos. Una vez se consiguió dicho permiso se procedió aplicar para iniciar la segunda fase.

Administración del instrumento: La aplicación se realizará de forma anónima, colectiva y autoadministrada, en horas de la mañana. Se aplicará al total de participantes, en sus respectivas oficinas, a quienes se los motivó para lograr resultados fiables. Se explicó a los participantes como responder a los cuestionarios, para que entiendan las preguntas tipo cuestionario, finalmente se les administró las pruebas.

Calificación de instrumentos: Con los cuestionarios llenos, se procederá a la evaluación y llenado de datos en una hoja de cálculo, y así proceder al análisis estadístico de los mismos, se utilizarán herramientas informáticas como Excel y SPSS para el procesar los datos.

3.8 Análisis de datos

El producto de la información será sometido a un análisis correlacional de las variables e interpretación de los datos, en caso de los datos cuantitativos, se describirá para posteriormente presentarse en tablas, gráficos o figuras según corresponda, con sus respectivos resultados y comentarios. Así mismo se realizará el análisis inferencial que permitirá probar o rechazar la hipótesis de ser necesario, determinando si existe relación de acuerdo con los datos obtenidos. Los instrumentos no requieren juicio de expertos ya que ambos se encuentran validados.

Se aplicará el programa Spss versión 27 y será corroborado con Excel donde se estará colocando preliminarmente la información para su análisis.

3.9 Consideraciones éticas

Para llevar a cabo la presente investigación se tomó en consideración la autorización de la Institución. Se elaboró un documento dirigido a la Oficina de Docencia de la institución, solicitando el permiso para llevar a cabo la investigación y para aplicar los instrumentos necesarios, el cual permitieron dar resultados de dicho trabajo, Se estableció un compromiso de respeto y objetividad en la investigación. Se espera una respuesta positiva por parte de la Institución de salud ya que se busca realizar un cambio significativo dentro de la misma con la presente investigación.

IV RESULTADOS

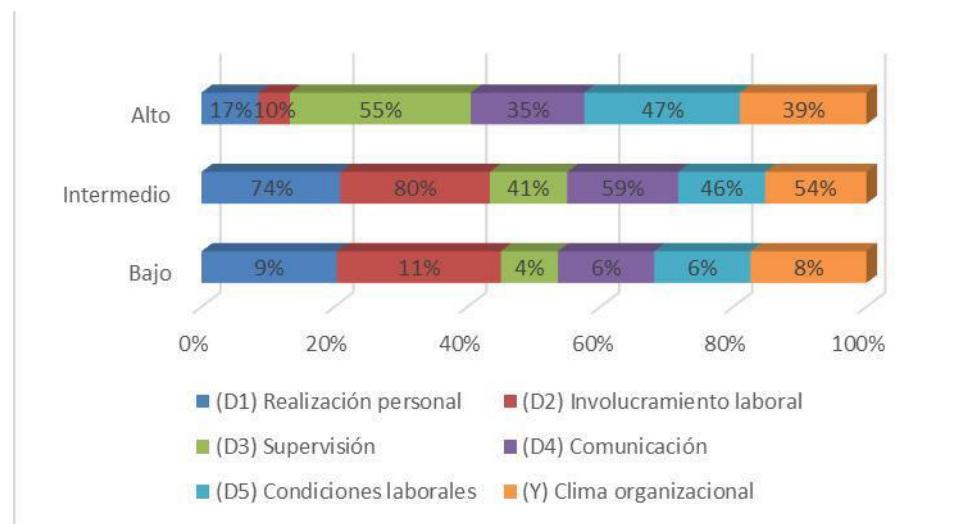
4.1 Resultados descriptivos

Figura 7

Variable Estrés Laboral



La dimensión clima organizacional presentó un nivel bajo de 48%, un nivel intermedio del 41% y un nivel alto del 11%; la dimensión estructura organizacional presentó un nivel bajo del 51%, un nivel intermedio del 41% y un nivel alto del 8%; la dimensión territorio organizacional presentó un nivel bajo del 62%, un nivel intermedio del 31% y un nivel alto del 6%; la dimensión tecnológica presentó un nivel bajo del 47%, un nivel intermedio del 39% y un nivel alto del 14%; la dimensión influencia del líder presentó un nivel bajo del 53%, un nivel intermedio del 35% y un nivel alto del 13%; la dimensión falta de cohesión presentó un nivel bajo del 51%, un nivel intermedio del 37% y un nivel alto del 13%; la dimensión respaldo del grupo presentó un nivel bajo del 52%, un nivel intermedio del 37% y un nivel alto del 12%; concerniente a la variable estrés laboral, presentó un nivel bajo del 47%, un nivel intermedio del 44% y un nivel alto del 8%.

Figura 8*Variable Clima Organizacional*

La dimensión realización personal presentó un bajo nivel de 9%, un nivel intermedio del 74% y un nivel alto del 17%; la dimensión involucramiento laboral presentó un nivel bajo del 11%, un nivel intermedio del 80% y un nivel alto del 10%; la dimensión supervisión presentó un nivel bajo del 4%, un nivel intermedio del 41% y un nivel alto del 55%; la dimensión comunicación presentó un nivel bajo del 6%, un nivel intermedio del 59% y un nivel alto del 35%; la dimensión condiciones laborales presentó un nivel bajo del 6%, un nivel intermedio del 46% y un nivel alto del 47%; concerniente a la variable clima organizacional, presentó un nivel bajo del 8%, un nivel intermedio del 54% y un nivel alto del 39%.

4.2 Resultados de correlación

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,304	156	,000
Realización personal	,392	156	,000
Involucramiento laboral	,402	156	,000
Supervisión	,353	156	,000
Comunicación	,341	156	,000
Condiciones laborales	,307	156	,000
Clima organizacional	,309	156	,000

Al realizar las pruebas de normalidad se pudo visualizar que el valor del Sig. para todas las variables y dimensiones fue menor a 0.05, por lo cual se infiere que hay una no normalidad en la distribución de los datos, por lo cual correspondió aplicar estadística no paramétrica, siendo la idónea las pruebas de correlación de Rho de Spearman.

La presente tabla permite interpretar el grado de correlación del coeficiente de Spearman.

Tabla 4*Correlación Estrés Laboral y Clima Organizacional.*

		Estrés laboral	Clima organizacional
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,331**
	Sig. (bilateral)	,000	
Rho de	N	156	156
Spearman	Coeficiente de correlación	-,331**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Respecto a la correlación de las variables principales, los resultados mostraron que existe correspondencia moderada negativa entre estrés laboral y clima organizacional (-0.331), además, dicha relación fue estadísticamente aceptable por encontrarse un Sig. menor a (0.05) de (0.00). La relación negativa hallada refiere que a mayor estrés laboral menor clima organizacional.

Tabla 5*Correlación Estrés Laboral y Realización Personal*

		Estrés laboral	Realización personal
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000 -,090
		Sig. (bilateral)	,264
		N	156 156
	Realización personal	Coeficiente de correlación	-,090 1,000
		Sig. (bilateral)	,264 ,
		N	156 156

Respecto a la correlación del estrés laboral y realización personal, los resultados mostraron que existe una correlación negativa prácticamente nula entre estrés laboral y realización personal -0.090, además, dicha relación no fue estadísticamente aceptable por encontrarse un Sig. mayor a 0.05 de 0.264. Lo que representa que el estrés laboral no tiene mucha injerencia con la realización personal.

Tabla 6*Correlación Estrés Laboral e Involucramiento Laboral*

		Estrés laboral	Involucramiento laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,218**
	Sig. (bilateral)	,	,006
	N	156	156
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,218**	1,000
	Sig. (bilateral)	,006	,
	N	156	156

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

Respecto a la correlación del estrés laboral e involucramiento laboral, los resultados mostraron que existe una correlación débil negativa entre estrés laboral e involucramiento laboral -0.218 además, dicha relación fue estadísticamente aceptable por encontrarse un Sig. menor a 0.05 de 0.006. Lo hallado refiere que a mayor estrés laboral menor involucramiento laboral.

Tabla 7*Correlación Estrés Laboral y Supervisión.*

		Estrés laboral	Supervisión
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000 -,206*
		Sig. (bilateral)	,010
		N	156 156
	Supervisión	Coeficiente de correlación	-,206* 1,000
		Sig. (bilateral)	,010 ,
		N	156 156

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

Respecto a la correlación de la variable estrés laboral con la supervisión, se encontró que existe una correlación débil negativa entre estrés laboral y supervisión -0.206 además, dicha relación fue estadísticamente aceptable por encontrarse un Sig. menor a 0.05 de 0.010. Lo hallado refiere que a mayor estrés laboral menor supervisión.

Tabla 8*Correlación Estrés Laboral y Comunicación.*

		Estrés laboral	Comunicación
	Coeficiente de correlación	1,000	-,201*
Estrés laboral	Sig. (bilateral)		,012
Rho de Spearman	N	156	156
	Coeficiente de correlación	-,201*	1,000
Comunicación	Sig. (bilateral)	,012	
	N	156	156

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

Respecto a la correlación de la variable estrés laboral y comunicación, los resultados mostraron que existe una correlación débil negativa entre estrés laboral y comunicación -0.201 además, dicha relación fue estadísticamente aceptable por encontrarse un Sig. menor a 0.05 de 0.012. Lo hallado indica que a más estrés laboral menos es la comunicación.

Tabla 9*Correlación Estrés Laboral y Condiciones Laborales.*

		Estrés laboral	Condiciones laborales
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,241**
	Sig. (bilateral)	,	,002
	N	156	156
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,241**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	,
	N	156	156

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

Respecto a la siguiente correlación, la variable estrés laboral con las condiciones laborales, se evidencio como resultado que existe una correlación débil negativa entre estrés laboral y condiciones laborales -0.241 además, dicha relación fue estadísticamente aceptable por encontrarse un Sig. menor a 0.05 de 0.002. Lo hallado refiere que mientras incremente el estrés laboral menor apercibimiento de condiciones laborales favorables.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Los resultados permitieron despejar las hipótesis de investigación, en este sentido la hipótesis general fue la siguiente: Se encontró relación significativa entre el estrés laboral con el clima organizacional en trabajadores administrativos del HONADOMANI- SB, Lima 2023; dicha conjetura estuvo admitida, dado que se halló una relación estadísticamente significativa inversa moderada (-0.331) entre las variables en mención. El resultado guarda relación con los autores Carbajal et al. (2011). Así mismo, coincide con la experiencia ejercida ante el personal administrativo, por lo que se puede afirmar, que los momentos de estrés no favorecen a un clima organizacional adecuado, a su vez, es contraproducente, pues determina el comportamiento de los trabajadores, interfiriendo con la productividad a través de un desempeño laboral deficiente. Por lo tanto, mientras el personal se encuentre motivado, con apoyo de sus jefaturas, pago remunerativo justo y una buena infraestructura no se llegaría a momentos de estrés, es así como, se puede esperar que los servidores maximicen el cumplimiento de sus funciones y por ende de la productividad en su trabajo.

Por lo tanto, es importante vigilar la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación, el estrés laboral es un resultado de la incapacidad de los trabajadores bajo una intensa presión para cubrir las diversas demandas y expectativas que a veces sobre pasan sus capacidades y promueven un clima laboral desfavorable (OMS, 2004; Guillen 2000).

5.2 Respecto a la hipótesis específica número uno, se indicó que: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de la realización personal en trabajadores administrativos del HONADOMANI- SB, Lima 2023, dicho supuesto no fue aceptado,

puesto que se encontró un coeficiente no significativo estadísticamente de (0.264 mayor a 0.05.) por lo que se infiere que no existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión realización personal en los trabajadores. Lo encontrado guarda familiaridad con Pretto (2023) quien establecido la no existencia de una relación entre estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional, encontrando en su población de estudio un clima organizacional saludable en cuanto a las dimensiones la cultura organizacional y relaciones del capital humano, esto a pesar de tener niveles intermedios de estrés con respecto a la estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y la falta de cohesión. Lo mencionado se sustenta en el autor Palma. S (2004) quien indica que la realización personal implica que el empleado pueda valorar las oportunidades que la institución le brinde para su desarrollo profesional. Por lo cual esto va más allá que simplemente cumplir con aquellas tareas asignadas, sino que se trata de sentirse apoyado y capacitado para desarrollar todo su potencial.

5.3 Respecto a la hipótesis específica número dos, se indicó que: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de involucramiento laboral en trabajadores administrativos, dicha hipótesis fue aceptada, puesto que se halló una relación estadísticamente significativa débil inversa (- 0.218) entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral. Lo encontrado guarda correspondencia con Villarreal Correa, S.L. (2012), quien hallo que el personal expuesto a menos estrés y más motivado, se involucra más con el trabajo, incrementando su apoyo al jefe y la organización, el sentirse respaldado equivale a que cuentan con el apoyo del jefe para la realización de sus labores diarias, el sentirse reconocidos representan una importancia clave en la gestión de recursos para cubrir necesidades de la empresa y obtener un adecuado clima organizacional.

Por lo tanto, es vital vigilar el involucramiento laboral de los colaboradores, el cual refiere a la identificación del compromiso, valores y objetivos alineados en razón a los mismos de la institución (Palma, 2004) el estrés laboral es un impedimento para que los trabajadores se sientan identificados con los principios y metas de la institución, perjudicando así no solo su compromiso con el desarrollo de la organización sino al crecimiento y desarrollo de la misma (Vargas, 2011).

5.4 Respecto a la hipótesis específica número tres, se indicó que: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de supervisión en los trabajadores administrativos, dicho hipótesis fue aceptada, puesto que se halló una relación estadísticamente significativa moderada inversa (-0.206) entre el estrés laboral y la dimensión supervisión de los trabajadores. Lo encontrado guarda relación con Castro, F. (2019), quien hallo que una relación inversa moderada entre variables similares, por lo que mencionó que mientras el estrés laboral se trate adecuadamente regido por valores positivos mejoraran los niveles de comunicación y supervisión pertenecientes al clima organizacional y viceversa. Por lo cual resulta tratar la problemática del estrés laboral, dado que complica cuando el trabajador percibe apoyo insuficiente por parte de sus supervisores y colegas, más aún cuando hay un control limitado sobre sus tareas laborales, provocando tensiones en el trabajo (OIT, 2016).

5.5 Respecto a la hipótesis específica número cuatro, se indicó que: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de la comunicación en trabajadores administrativos, dicho hipótesis fue aceptada, puesto que se halló una relación estadísticamente significativa débil inversa (- 0.201) entre el estrés laboral y la dimensión comunicación con los trabajadores. Lo encontrado guarda concordancia con Garcia (2022), quien indica que la cultura organizacional y el estrés laboral juegan un rol

fundamental en el desempeño de los empleados y conducen a actitudes inapropiadas en los trabajadores, fomentando ambientes conflictivos en cuanto a relaciones interpersonales, y mala comunicación entre empleados y supervisores. En este sentido es fundamental abordar una correcta comunicación para asegurar que la información fluya de manera eficaz y precisa, que está relacionado al funcionamiento interno de la institución (Palma 2004).

5.6 Respecto a la hipótesis específica número cinco, se indicó que: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de las condiciones laborales en trabajadores administrativos, dicho hipótesis fue aceptada, puesto que se halló una relación estadísticamente significativa débil inversa (- 0.241) entre el estrés laboral y la dimensión condiciones laborales. Lo encontrado guarda relación con Villarreal Correa, (2012), quien refiere que atender las condiciones laborales requiere incentivos económicos como emocionales, un salario acorde al trabajo, un reconocimiento público de los trabajos bien hechos, capacitaciones, entre otros, donde se mejore el vínculo con el empleado y se mitigue los síntomas de estrés laboral, para mejorar la vida laboral de los colaboradores y así lograr que intervengan satisfactoriamente en el crecimiento de la empresa.

Por lo antes expuesto es conveniente atender las condiciones laborales, las instalaciones y elementos económicos son necesarios para llevar a cabo las actividades laborales y mantener un clima organizacional bueno en la institución (Palma 2004).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Relacionado al objetivo general, determinar la relación del estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB", Lima-2023; Se concluye que, realmente existe una relación estadísticamente representativa en sentido inverso moderada entre el estrés laboral y el clima organizacional (- 0.331), por lo cual, se entiende que mientras más elevado es el estrés laboral percibido, menor será el nivel de clima organizacional percibido por la población; Lo que da por significativa la hipótesis general.
- 6.2 Respecto al objetivo específico uno, determinar la relación del estrés laboral y la realización personal en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB", se determinó que, en efecto no existe una relación adecuada estadísticamente hablando, entre el estrés laboral y la dimensión realización personal ($0.264 > 0.050$) por lo cual argumenta que el estrés laboral percibido por los trabajadores administrativos no afecta el aspecto de la realización personal. Lo que da por significativa la hipótesis específica nula.
- 6.3 Relacionado al objetivo específico dos, determinar la relación del estrés laboral y el involucramiento laboral de los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB", se concluye que, ciertamente existe una relación estadísticamente representativa en sentido inverso débil entre la variable estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral (- 0.218) por lo cual se puede deducir que mientras más elevado el estrés laboral percibido, menor será el nivel de involucramiento que tengan los servidores. Lo que da por significativa la hipótesis específica.
- 6.4 Concerniente al objetivo específico tres, determinar la relación del estrés laboral y la supervisión en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB", se determinó

que, si existe una relación estadísticamente representativa en sentido inverso débil, entre la variable estrés laboral y la dimensión supervisión (-0.206) por lo que se entiende que mientras más elevado el estrés laboral percibido, menor será el nivel de supervisión efectiva en los servidores. Lo que da por significativa la hipótesis específica.

6.5 Con respecto al objetivo específico cuatro determinar la relación del estrés laboral y la comunicación en trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB", se concluye que, efectivamente existe una correlación estadísticamente representativa en sentido inverso débil entre la variable estrés laboral y la dimensión comunicación (-0.201) por lo tanto se infiere que mientras más elevado el estrés laboral percibido, insuficiente será el nivel comunicativo en los servidores. Lo que da por significativa la hipótesis general.

6.6 Sobre el objetivo específico cinco determinar la relación entre la variable estrés laboral y la dimensión condiciones laborales de trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB", se determinó que, si existe una relación estadísticamente representativa en sentido inverso débil entre la variable estrés laboral y la dimensión condiciones laborales (-0.241) por lo cual se entiende que mientras más elevado el estrés laboral en la población, menor será el nivel percibido de las condiciones laborales. Lo que da por significativa la hipótesis específica.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Es recomendable crear programas de habilidades blandas que permita una sensibilización en el personal administrativo sobre cómo evitar el estrés laboral y aprender a sobrellevar situaciones que se generen durante la jornada laboral, enfocado principalmente a las cinco dimensiones estudiadas, como lo son; Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- 7.2 Es recomendable que la institución HONADOMANI – “SB” mantenga la realización personal o el desarrollo del servidor mediante capacitaciones donde se precise las especializaciones de perfeccionamiento y las de actualización. A través de la aplicación de un formato de identificación de necesidades de capacitación.
- 7.3 Desarrollar actividades de mejora relacionado al fortalecimiento de la organización; la misma que demostrara la funcionalidad y el ejercicio del trabajo en sus diversas modalidades con responsabilidad que permiten un sentido de involucramiento laboral, la cual determinara nuevas funciones organizacionales.
- 7.4 Es recomendable fortalecer el trabajo en equipo sin las distinciones jefatúrales o de los integrantes que cumplen función administrativa, con el propósito de lograr el trabajo colaborativo; el mismo que conllevara a un clima organizacional favorable evidenciándose la trasparencia, equidad y competitividad para finalizar con una evaluación del desempeño de la persona con criterios de modernidad y transformación digital.
- 7.5 Se recomienda reforzar los procesos de comunicación de manera interna para que las delegaciones o disposiciones se efectúen de manera integral y asertiva plasmando la

identificación del liderazgo, la empatía, el afecto y calidad de servicio, lo que favorecerá la imagen institucional como unas propuestas de Clima Organizacional.

7.6 Es recomendable que para la transformación digital contar con equipos, materiales e insumos de alta tecnología o tecnología de punta, el mismo que debe ser de capacitación, adiestramiento y realizar el máximo de uso y utilidad a los equipos adquiridos, determinando mayor eficiencia y eficacia en los servicios de atención con calidad.

VIII. REFERENCIAS

- Bakker, A.B., & Saenz-Vergel, A. I. (s.f.). Weekly work engagement and flourishing: The role of hindrance and challenge demands. *Journal of Vocational Behavior, East Anglia*, 83(3), 397–409 <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.06.008>.
- Bunge, M. (1971). *La investigación científica: Su estrategia y su filosofía*. Siglo Veintiuno Editores. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.06.008>
- Carbajal, L. (2011). *Clima organizacional en los empleados del E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, Santander*. [Tesis de título, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional UPB. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1608/digital_21645.pdf?sequence=1
- Chauca, F. (2019). *Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en el personal administrativo de ESSALUD-Red Asistencial Huancavelica, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UNH. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/045d66ab-1bfd-40ce-87d3-3113305a62aa/content>
- Chiang-Vega, M., Gómez-Fuentealba, N., y Sigoña-Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores, Universidad del Bío-Bío, (Chile)* 21(2), 111-128. http://ve.scien.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131501382013000200002&lng=es&tlang=es

Demerouti, E. y Bakker, B. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, Emerald Publishing 22(3), 309–328.

<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Diaz-Cordero,D., Plaza-Gomez, T. y Hernandez-Riaño, E. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en los empleados del sector público. *Revistas Espacios (Venezuela)*, 41(27), 11.

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

Gamez,A. y Rosado, A. (2023). *El estrés y su incidencia en el clima laboral en los servidores públicos del GAD Cantón Tosagua, Periodo 2021*. [Tesis de título, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Institucional ESPAM MFL.

https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2194/1/TIC_AP74D.pdf

Garcia, F. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30757/Tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Goldstein, K. (1939/1995). *The organism: A holistic approach to biology derived from pathological data in man*. American Psychological Association.

<https://psycnet.apa.org/record/2004-16223-000>

Guillen, B., y Gutiérrez, A. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud, Dirección Regional de Salud Lima*. [Tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60046/Guillen_CBE-Gutierrez_UAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Wiley
https://books.google.com.pe/books/about/The_Motivation_to_Work.html?id=KYhB-B6kfSMC&redir_esc=y

Ivancevich, J., y Matterson, T. (1989). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, IL: Scott, Foresman.

https://books.google.com.pe/books/about/Stress_and_Work.html?id=7WEPAQAAMAAJ&redir_esc=y

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. *Cardiff University (UK)*, 24(2), 285-308.

<https://www.jstor.org/stable/2392498>

Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/npr.4040090411>

Kurth, A., y Narvaez, D. (2018). *Basic Needs Satisfaction and Its Relation to Sociomoral Capacities and Behavior*. Palgrave Pivot
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/>

Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España.
[http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/RI\(pregrado\)/AAA2194.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/RI(pregrado)/AAA2194.pdf)

Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. Harper & Row. <https://batalloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>

McGregor, D. (1985). *The human side of enterprise*. McGraw-Hill.

<https://books.google.com.pe/books?id=GozLleuNOG0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. (Serie de protección la salud de los trabajadores N°3)

<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1>

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelos de la OMS, contextualización, práctica y literatura de apoyo*.

https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf

Organización Mundial del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo (I. d.-L).*

Servicio de Administración del Trabajo.

<https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC: Manual*. Cartolán.

Peiró, J y Rodríguez, I (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del

Psicólogo. Universidad de Valencia (España)

<https://www.papelesdelsicologo.es/pdf/1126.pdf>

Pretto, E. (2023). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores*

del Hospital Aplao 2022. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]

Repositorio institucional UCSM.

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2cb32f39-9365-40c3-aa3a-aec80122ef9a/content>

Salanova, M., Cifre, E., Martinez, I., y Llorens, S. (2007). *Caso a caso en la prevención de riesgos psicosociales*. McGraw-Hill.

Salanova, M., Lorens, S., y Schaufeli, W. (2011). *Yes, I can; I feel good, and I just do it: On gain cycles and spirals of efficacy beliefs, affect, and engagement*. Psychology, International Review. <http://www.wont.uji.es/>

Selye, H. (1974). Stress without distress. J.B. Lippincott.

Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50..
<https://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

Valverde, C. (2021). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo-2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio institucional UJCM
https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1007/Carment_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1

IX. ANEXOS

Anexo A

Estrés Laboral y Clima Organizacional en los Trabajadores Administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, Lima 2023.						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Ítems	Metodología
<p>¿En qué medida el estrés laboral se relaciona con el clima laboral de los trabajadores administrativos del HONADOMANI-SB?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación del estrés laboral con la realización personal en los trabajadores administrativos del HONADOMANI- SB?</p> <p>PE2: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con el involucramiento laboral en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB"?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación del estrés laboral con la supervisión en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".?</p> <p>PE4: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la comunicación de los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación del estrés laboral con las condiciones laborales en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".?</p>	<p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores administrativos del HONADOMANI- SB</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Establecer la relación del estrés laboral con la realización personal en los trabajadores administrativos del HONADOMANI- SB.</p> <p>OE2: Determinar la relación del estrés laboral con el involucramiento laboral en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".</p> <p>OE3: Establecer la relación del estrés laboral con la supervisión en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".</p> <p>OE4: Determinar la relación de la comunicación con el estrés laboral de los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".</p> <p>OE5: Establecer la relación del estrés laboral con las condiciones laborales en los trabajadores administrativos del HONADOMANI -"SB".</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre el estrés laboral con el clima organizacional de los trabajadores administrativos.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral con el clima organizacional de los trabajadores administrativos.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>HE1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la realización personal en los trabajadores administrativos.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los trabajadores administrativos.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la supervisión en los trabajadores administrativos.</p> <p>HE4: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación en los trabajadores administrativos.</p> <p>HE5: Existe relación significativa entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los trabajadores administrativos.</p>	<p>V1: Estrés laboral</p> <p>V2: Clima organizacional</p>	<p>D1V1: Factor Extra organizacional o de Entorno</p> <p>D2V1: Factor Organizacional</p> <p>D3V1: Factor Organizacional</p> <p>D4V1: Factor individual</p> <p>D2V2: Involucramiento laboral</p> <p>D3V2: Supervisión</p> <p>D4V2: Comunicación</p> <p>D5V2: Condiciones laborales</p>	<p>1,2,3,4,5,6</p> <p>7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18.</p> <p>19,20,21,22.</p> <p>23,24,25,26,27,28.</p> <p>1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46</p> <p>2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47.</p> <p>3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48</p> <p>4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19</p> <p>5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50</p>	<p>Enfoque de la investigación: Cuantitativa descriptiva, correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>Población: 260 trabajadores administrativos</p> <p>Muestra: 156 trabajadores administrativos</p> <p>Instrumento: Escala de estrés laboral de la OIT - OMS -Escala de Clima Laboral CL - SPL</p>

Anexo B**Instrumento Estresores Laborales de OIT/ OMS**

Buenos días soy Nadia Eniha Ruiz Neves, estoy realizando un estudio, a fin de obtener información sobre el estrés laboral.

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

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

- (1) si la condición TOTALMENTE EN DESACUERDO es fuente de estrés.
- (2) si la condición EN DESACUERDO es fuente de estrés.
- (3) si la condición NI EN ACUERDO Y EN DESACUERDO es fuente de estrés.
- (4) si la condición DE ACUERDO es fuente de estrés.
- (5) si la condición TOTALMENTE DE ACUERDO es fuente de estrés.

ITEMS	TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	NI EN ACUERDO Y EN DESACUERDO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
1. Su trabajo es necesario en el mercado.					
2. Le generaría incertidumbre ante un recorte de presupuesto.					
3. El cambio de gobierno le conlleva a una incertidumbre política.					
4. Se siente que posee una estabilidad laboral en la institución.					
5. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					
6. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					
7. Las políticas generales iniciadas por la dirección impiden el buen desempeño.					
8. La organización carece de dirección y objetivo.					
9. La gente no comprende la misión y metas de la institución.					
10. La estrategia de la institución no es bien comprendida.					
11. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
12. La estructura formal tiene demasiado papeleo.					

ITEMS	TOTAL ME NTE EN DESACUER DO (1)	EN DESACUER DO (2)	NI EN ACUERDO Y EN DESACUER DO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTAL ME NTE DE ACUERDO (5)
13. La cadena de mando no se respeta.					
14. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
15. Usted considera que debe realizar varias actividades al mismo tiempo.					
16. Usted debe realizar funciones que no corresponden a su puesto.					
17. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
18. Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
19. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.					
20. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					
21. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					
22. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen jefes.					
23. Siente que pasa demasiado tiempo en el trabajo.					
24. Siente que en el trabajo no interfiere con sus actividades familiares.					
25. El pago de tus servicios con retraso me genera estrés.					
26. Los problemas económicos son factores principales que causan le causan estrés.					
27. Usted siempre se mantiene de buen ánimo mientras desarrolla sus actividades.					
28. Usted no se siente muy cansado física y emocionalmente al final de su jornada laboral.					

Anexo C

INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL CL-SPC

Buenos días soy Nadia Eniha Ruiz Neves, estoy realizando un estudio, a fin de obtener información sobre el clima organizacional.

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

- (1) si la condición es NUNCA.
- (2) si la condición es POCO.
- (3) si la condición es REGULAR.
- (4) si la condición es MUCHO.
- (5) si la condición es SIEMPRE.

CATEGORIA	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	210 - 250
Favorable	170 - 209
Medio	130 - 169
Desfavorable	90 - 129
Muy desfavorable	50 - 89

ITEMS	NUNCA (1)	POCO (2)	REGULAR (3)	MUCHO (4)	SIMPRE (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe le interesa por el éxito de sus empleados.					

ITEMS	NUNCA (1)	POCO (2)	REGULAR (3)	MUCHO (4)	SIMPRE (5)
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					

27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.				
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.				
29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.				
30. Existe una buena administración de los recursos.				
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.				
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.				
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.				
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación.				
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.				
36. La Organización promueve el desarrollo del personal.				
37. Los productos y / o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.				
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.				
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.				
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.				
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.				
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.				
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.				
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.				
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.				
46. Se reconocen los logros en el trabajo.				
47. La organización es buena opción para				

	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5
alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la Organización.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					