

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN  
LOS TRABAJADORES DE LA ACLAS DE LEONOR ORDOÑEZ-  
JAUJA 2015.**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

**Autores** : Bach. Mercedes Nilda Astudillo Bartolo  
Bach. Rosavel Trinidad Yupanqui Yupanqui

**Asesor** : Mg. Kiko Richard Lopez Coz

**Línea de Investigación**

**Institucional** : Ciencias empresariales y gestión de los  
recursos

**Fecha de inicio  
y culminación** : 02-08-2017 al 01-08-2018

Huancayo, Perú, 2021, agosto

Conformación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

El clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la  
ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015.

PRESENTADA POR:

Bach. Mercedes Nilda Astudillo Bartolo

Bach. Rosavel Trinidad Yupanqui Yupanqui

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

PRESIDENTE : Mg. Walter Rubén Santana Camargo

PRIMER MIEMBRO : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

SEGUNDO MIEMBRO : Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

TERCER MIEMBRO : Mg. Víctor Mariano Cárdenas Cosser

Huancayo, ... de Setiembre del 2021

**Nombre del Asesor**

Mg. Kiko Richard Lopez Coz

### **Dedicatoria**

A nuestros padres y hermanos que en todo momento nos apoyaron y depositaron toda su confianza en nosotras, a cada uno de nuestros docentes quienes nos inculcaron sus enseñanzas y desarrollarnos como profesionales.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Peruana los Andes y a toda su plana docente; en especial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables por haber compartido sus conocimientos de calidad durante nuestra etapa de universitarios.

A nuestros compañeros de estudios quienes fueron parte del día a día en la universidad y con quienes compartimos horas de estudios fuera y dentro de las aulas.

Al centro de Salud ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja, por el apoyo brindado y las facilidades que nos brindaron todos los trabajadores para poder realizar nuestra investigación.

Mercedes N. Astudillo Bartolo

Rosavel T. Yupanqui Yupanqui

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFIOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0298 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ACLAS DE LEONOR ORDOÑEZ - JAUJA 2015**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. ASTULLIDO BARTOLO MERCEDES NILDA  
Bach. YAPANQUI YUPANQUI ROSAVEL TRINIDAD

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Lic. LOPEZ COZ KIKO RICHARD

Fue analizado con fecha **02/07/2024**; con **90 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

**Excluye citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

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

Huancayo, 02 de julio del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

Conformación de jurados .....	II
Nombre del asesor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	V
Constancia de similitud .....	vi
Contenido .....	vii
Contenido de tablas .....	x
Contenido de figuras .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
Introducción.....	xiv
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	16
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.3.1. Problema general .....	19
1.3.2. Problemas específicos .....	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1. Social.....	19
1.4.2. Teórica .....	19
1.4.3. Metodológica.....	20
1.5. OBJETIVOS.....	20
1.5.1. Objetivo General.....	20
1.5.2. Objetivos Específicos.....	20

<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	22
2.1. ANTECEDENTES .....	22
2.2. BASES TEÓRICAS .....	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	33
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	35
3.1. Hipótesis general .....	35
3.2. Hipótesis específica .....	35
3.3. Variables .....	35
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	41
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	41
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	41
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	41
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	42
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	43
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	43
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
<b>V. RESULTADOS</b> .....	45
5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS .....	45
5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS .....	53
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	60
<b>CONCLUSIONES</b> .....	64
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	65
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	66
<b>ANEXOS</b> .....	70
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	70



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	71
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	73
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	75
CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	77
DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS .....	80
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	86
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	87

**CONTENIDO DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Características del Estrés .....	32
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de la variable Clima Organizacional.....	37
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de la variable Estrés Laboral .....	39
<b>Tabla 4.</b> Técnicas e instrumentos de investigación.....	43
<b>Tabla 5.</b> Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional.....	45
<b>Tabla 6.</b> Distribución de frecuencia de la dimensión identidad.....	46
<b>Tabla 7.</b> Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación.....	46
<b>Tabla 8.</b> Distribución de frecuencia de la dimensión manejo de conflictos .....	47
<b>Tabla 9.</b> Distribución de frecuencia de la dimensión relaciones interpersonales .....	48
<b>Tabla 10.</b> Distribución de frecuencia de la variable estrés laboral .....	49
<b>Tabla 11.</b> Distribución de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional .....	50
<b>Tabla 12.</b> Distribución de frecuencia de la dimensión despersonalización.....	51
<b>Tabla 13.</b> Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal en el trabajo.....	52
<b>Tabla 14.</b> Coeficiente de correlación para la hipótesis general.....	54
<b>Tabla 15.</b> Coeficiente de correlación para la hipótesis específica uno.....	55
<b>Tabla 16.</b> Coeficiente de correlación para la segunda hipótesis específica.....	57
<b>Tabla 17.</b> Coeficiente de correlación para la tercera hipótesis específica .....	58

**CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Gráfico de barras de la variable clima organizacional .....	45
<b>Figura 2.</b> Gráfico de barras de la dimensión identidad .....	46
<b>Figura 3.</b> Gráfico de barras de la dimensión comunicación .....	47
<b>Figura 4.</b> Gráfico de barras de la dimensión manejo de conflictos.....	48
<b>Figura 5.</b> Gráfico de barras de la dimensión relaciones interpersonales.....	49
<b>Figura 6.</b> Gráfico de barras de la variable estrés laboral.....	50
<b>Figura 7.</b> Gráfico de barras de la dimensión emocional.....	51
<b>Figura 8.</b> Gráfico de barras de la dimensión despersonalización .....	52
<b>Figura 9.</b> Gráfico de barras de la dimensión realización personal en el trabajo .....	53

## RESUMEN

La investigación titulada el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015, en la que se formuló el problema; ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?; donde el objetivo fue; Establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; a esto se planteó la siguiente hipótesis; Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015. La metodología empleada fue; método general científico, métodos específicos hipotético – deductivo, tipo de investigación básica, nivel de investigación correlacional, diseño de investigación no experimental, transeccional- correlacional. La población de estudio fueron los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; muestra de investigación no probalística – censal quedando constituida por 60 trabajadores. La técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para hallar los resultados se realizó una encuesta la cual constaba de 47 preguntas donde las 25 primeras preguntas corresponden a la primera variable “Clima Organizacional” y las 22 siguientes preguntas a la segunda variable “Estrés Laboral”; estas encuestas fueron realizadas a los 60 trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015. Posteriormente se ejecutó la prueba de hipótesis donde se hayo el resultado empleando la Rho de Spearman, y finalmente se llegó a la conclusión de la investigación que el Clima Organizacional si tiene una relación ( $r_s=0.757$ ,  $p<0.05$ ) con el Estrés Laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, estrés laboral.

## ABSTRACT

The investigation entitled the organizational climate and work stress in the workers of the ACLAS by Leonor Ordoñez-Jauja 2015, in which the problem was formulated; What is the relationship between the organizational climate and work stress in the workers of the ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015 ?; where the goal was; Establish the relationship between organizational climate and work stress in ACLAS workers by Leonor Ordoñez-Jauja 2015; to this the following hypothesis was raised; There is a significant relationship between the organizational climate and work stress in the workers of the ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015. The methodology used was; general scientific method, hypothetical-deductive specific methods, type of basic research, level of correlational research, non-experimental research design, transectional-correlational. The study population was the workers of the ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; Non-probalistic research sample - census, being constituted by 60 workers. The applied technique was the survey and the questionnaire as an instrument. To find the results, a survey was conducted which consisted of 47 questions where the first 25 questions correspond to the first variable "Organizational Climate" and the next 22 questions to the second variable "Work Stress"; These surveys were carried out on the 60 workers of the ACLAS of Leonor Ordoñez - Jauja 2015. Subsequently, the hypothesis test was executed where the result was used using the spearman's Rho, and finally the investigation concluded that the Organizational Climate if it has a relationship ( $r_s = 0.757, p < 0.05$ ) with Job Stress.

**Keywords:** Organizational Climate, work stress.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad todas las organizaciones ya sean públicas o privadas, necesitan desarrollarse en un buen clima de trabajo, para conseguir buenos resultados ya sean en rentabilidad o de servicio de calidad al ciudadano. Para ello es necesario tomar decisiones para evitar los eventos o situaciones estresantes que dificulten su desempeño. Desenvolverse en un ambiente laboral cómodo, donde cubra sus necesidades tanto profesionales, personales, económicas entre otros aspectos; es vital evitar todo tipo de síntomas estresantes que dañan al colaborador tanto psicológica y físicamente.

El trabajo de investigación se realizó en la Asociación Comunidad Local de Administración de Salud (ACLAS) de Leonor Ordoñez, que viene a ser una asociación civil de derecho privado sin fines de lucro con personería jurídica, de carácter eminentemente social y de bien común, ajena a toda actividad política y religiosa. Por ello es necesario conocer como es clima de trabajo y que pueda estar generando estrés laboral, reflejando mal servicios al usuario. Ya que se estaría poniendo en riesgo la salud de la población. Por las consideraciones antes indicadas la presente tesis tiene como propósito mejorar la relación laboral e incrementar su productividad, rendimiento en el trabajo, calidad de trabajo con la finalidad de favorecer el clima organizacional y reducir los niveles de estrés laboral.

Frente a este contexto que planteo como problema general; ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?; a la vez el objetivo fue; Establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015. Y la hipótesis formulada fue; Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

La investigación se desarrolló en cinco capítulos:

Capítulo I: Se desarrolla el Planteamiento de la Investigación, en donde se precisa la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema de estudio, justificación y los objetivos planteados en la investigación que encaminen el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo II: Se desarrolla el Marco Teórico donde se inicia con los antecedentes a nivel nacional e internacional, así mismo se detalla las bases teóricas científicas que respaldan la investigación; junto al marco conceptual que respaldan la investigación.

Capítulo III: Se plantearon las hipótesis que orientaron el desarrollo de la investigación y se puntualizan las variables con sus respectivas dimensiones.

Capítulo IV: Se desarrolla toda la Metodología del estudio, definiendo el Método de investigación, Tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, la población de estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los aspectos éticos que hacen una investigación fidedigna.

Capítulo V: Comprende los resultados descriptivos de la investigación y el proceso de contraste de hipótesis

Finalmente, se desarrollan el análisis y discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y Anexos.

Las Autoras.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Como se sabe, una institución está constituida por un grupo de personas que tienen a cargo responsabilidades individuales, quienes trabajan en equipo tras un objetivo en común en bien de la organización. Es importante tener en cuenta que toda institución tiene un objetivo ya sea con fines lucrativos o no, una estructura y un grupo de personas quienes son las encargadas de operativizarlas.

Las instituciones del sector salud son organizaciones constituidas por diversos elementos que interactúan entre sí, entre estos está: la estructura organizacional, los procesos a cargo cada área y el comportamiento de los integrantes de manera individual y grupal. Al interactuar todos estos elementos producen distintos modelos de relación entre colaboradores e integrantes del equipo al cual se le conoce como clima organizacional.

Este es un suceso macro-organizacional que ha sido de mucho interés y estudio en los últimos años por la escuela humanista de la administración, donde los investigadores inician sus estudios formulando preguntas a cada integrante de la organización sobre como perciben su ambiente de trabajo. Previo a ello, detallándoles que se refieren al ambiente interno que es algo que se siente, mas no algo físico o material.

Según refiere Goncalves (2009), “el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros” (p. 2). Todos estos componentes se unen para constituir un clima en particular previsto de rasgos y características únicas, que reflejan y representan en cierta medida la personalidad de una organización, la misma que repercute en el comportamiento de los integrantes al interior de su trabajo.



Schneider y Hall (citados por Goncalves, 2009, p.3) refieren que la “importancia de este enfoque reside en el hecho que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que él tenga de estos factores”. Pese a ello, estos criterios dependen más que nada de las actividades, operaciones, interrelación u otros sucesos que van a servir de experiencia a cada trabajador al desarrollar sus funciones. De aquí se genera que el clima refleja la interacción de conductas o características individuales y organizacionales.

Dentro de este enfoque, se resalta las investigaciones y hallazgos del estudio realizado por George y Bishop (citados por Dessler 2011), quienes mencionan que “la estructura organizacional (que incluye la división del trabajo, los patrones de comunicación y los procedimientos) tiene gran efecto sobre la manera como los empleados visualizan el clima de la organización” (p. 188).

La manera en que la organización sea operativa o burocrática repercute dentro de esa apreciación, indicando también, que las practicas sociales altamente burocráticas (centralizadas), son vistas como organizaciones cerradas, limitadas y coercitivas.

De todo lo detallado, se observa la presencia de distintos factores como (estructura organizacional, estilos de liderazgo, modelos de recompensa, relaciones interpersonales, políticas, normas, principios y reglas). Frente a las cuales la gran mayoría no se lo asumen o perciben de la mejor manera, ya que manifiestan incomodidad frente algunas situaciones; y se le hace difícil logra sus aspiraciones o metas laborales, profesionales, sociales y económicas. Cual muchas veces los lleva a pensar en dejar la empresa y buscar otras opciones.

A raíz de todo ello, esta realidad podría ser causante del estrés laboral en los trabajadores de la Asociación de Comunidad Local de Administración de Servicios de Salud (ACLAS) de Leonor Ordoñez – Jauja 2015, generando un comportamiento manifiesto de los

mismos, producto de las percepciones que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación y rendimiento profesional.

En esa óptica la Asociación de Comunidad Local de Administración de Servicios de Salud (ACLAS) de Leonor Ordoñez se constituye con el fin de aplicar una correcta administración en el servicio de salud dentro de su jurisdicción, por medio de una plan bien estructurado de salud local; correspondientes a los servicios de salud de los establecimientos del primer nivel de atención que le son asignados mediante Convenio de Cogestión, por ello es inevitable pensar que los colaboradores no se ven afectados por aspectos intangibles del clima laboral.

El objetivo de esta investigación está enfocado en realizar un diagnóstico respecto al clima organizacional que se vienen presentando en la actualidad; a fin de determinar el nivel de estrés laboral de los mismos, merced a ello se formuló el siguiente problema de investigación.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **Delimitación Espacial**

La presente investigación tuvo como ámbito de delimitación el Distrito Leonor Ordoñez – Jauja – Junín.

### **Delimitación Temporal**

La investigación se llevó a cabo en el periodo del año 2015.

### **Delimitación Conceptual**

La subjetividad se dio al interpretar y analizar los datos estadísticos del estudio, al ser muy amplio y complejo el pensamiento del ser humano, ya que esta influenciado por diversos factores socioculturales.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?

### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Social**

El trabajo de investigación se realizó en la Asociación Comunidad Local de Administración de Salud (ACLAS) de Leonor Ordoñez, que vienen a ser una asociación civil de carácter privado sin fines de lucro con personería jurídica, de carácter eminentemente social y de bien común, ajena a toda actividad política y religiosa, que se constituye con la finalidad de administrar la atención primaria de salud en la jurisdicción del su ámbito distrital a través de la ejecución de un Plan de Salud Local; correspondientes a los servicios de salud de los establecimientos del primer nivel de atención; el cual mediante información recabada y teorías analizadas, proporciona un panorama completo de lo que viene sucediendo. A través de esta investigación se pretende ampliar las bases teóricas de las variables de estudio; todo en bien del centro de salud del distrito; y sirva de referencias a futuras investigaciones dentro de este sector.

### **1.4.2. Teórica**

La investigación fue realizada para conocer la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral, que consistió en un exhaustivo análisis de planear, organizar, dirigir, ejecutar, evaluar y supervisar las actividades laborales y la interrelación con la cultura, clima, ciencia, arte, tecnología y ciencia; para posteriormente optimizar la gestión de recursos humanos de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

Por otro lado, a las conclusiones que se llegó permitió sugerir algunas alternativas viables tendientes a la solución del problema. Así, como también sirvió de fuente para que origine nuevos trabajos de investigación.

### **1.4.3. Metodológica**

Por medio de un correcto uso de la metodología científica en el proceso teórico- práctico del presente estudio, es posible que el ser humano acceda a descubrir la verdad y logra el objetivo de la investigación; que implica conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral.

El método científico ha sido la base para el desarrollo y avance de la sociedad, ya que a raíz de ello ser humano ha ido evolucionando y resolviendo diversas dudas, interrogantes y problemas que se le presenta en su día a día y en los diversos sectores que se desenvuelve. Por otro lado, desde el punto de vista del estudio; el clima laboral es un factor determinante para el estrés laboral. Dentro de la cual el éxito o fracaso de la organización va depender de esta.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Establecer la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

Establecer la relación entre el clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

Establecer la relación entre el clima organizacional y realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Nacional**

Frías. A (2012) en su investigación titulada "Clima Organizacional entre grupos de trabajadores de la Asociación de Comunidad Local de Administración de Servicios de Salud de Bellavista, El Callao", en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad San Martín de Porres; teniendo como objetivo describir y comparar el clima en una muestra conformada por 100 trabajadores de la Asociación de Comunidad Local de Administración de Servicios de Salud de Bellavista, El Callao. La metodología del estudio fue científica, tipo básica con una muestra intencional. El instrumento aplicado fue el cuestionario por medio de la técnica de la encuesta. Conclusiones; dentro de los factores sociodemográficos se encontró que en mayor porcentaje las mujeres tienen una percepción positiva respecto a la presión del trabajo. Respecto al factor edad los trabajadores de entre 35 a 39 años tiene un punto de vista desfavorable hacia el logro de la autorrealización. La gran mayoría de los trabajadores contratados evidencia incomodidad frente a la presión laboral. Y los nombrados muestran insatisfacción respecto al falta de innovación y retribución ante el tiempo de servicio (cohesión). En dicha investigación el autor se basa en analizar el clima organizacional en función a características sociodemográficas, donde empleo el instrumento de escala de clima social en el trabajo, donde se halla tendencias desfavorables en los trabajadores de 35 a 39 años de edad, en cuanto a la condición laboral sean contratados o nombrados evidencian tendencias desfavorables.

Zarate, T. (2014) desarrolló la investigación: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en consultorios externos del hospital IV de Junín EsSalud 2014", en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Este estudio se planteó como problema: ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los

trabajadores de consultorios externos del hospital IV de Junín EsSalud 2014? Mientras que el objetivo fue: Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de consultorios externos del hospital IV de Junín EsSalud 2014. La hipótesis general formulada fue: Existe relación indirecta y significativa entre el Síndrome Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de los consultorios externos del hospital IV de Junín EsSalud 2014. La metodología en la investigación fue la científica, tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental - descriptiva correlacional - transversal. Muestra de estudio no probabilística (censo) constituido por 78 sujetos. Conclusión; “con un nivel de significancia del 5%, y un coeficiente de correlación igual a - 0,825 que existe una relación indirecta y significativa fuerte entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de los consultorios externos del hospital IV de Junín EsSalud 2014, asimismo se ha determinado que en los casos específicos, también se demuestra que existe una correlación indirecta y significativa entre las variables y las dimensiones y las dimensiones y variables; estableciéndose que a mayor estrés laboral existe un menor desempeño laboral y viceversa.”

En dicha investigación se determinó que existe relación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral cual implica que a mayor síndrome de burnout menor desempeño laboral.

### **Internacional**

Moreira. F y Álvarez, B. (2010) en su artículo científico titulado “Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo” en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes, perteneciente a la Facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Estatal de Cabueñes, España. Planteando como objetivo el “conocer y medir el clima organizacional y el estrés percibido por los profesionales que trabajan en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes de Gijón, determinando los factores que los definen”. El diseño de

investigación fue transversal, tipo descriptivo correlacional. El instrumento aplicado fue el cuestionario mediante la encuesta como técnica de estudio. Muestreo probabilístico aleatorio simple conformado por de 80 sujetos de estudio, de una población conformada por 145 trabajadores del servicio de urgencias, bajo un análisis estadístico incluye una estadística básica, y un análisis factorial de componentes principales. Llegando a la conclusión que: “un 32,5% de la muestra ha experimentado baja laboral en el último año, siendo mayoritariamente por alteraciones físicas. A pesar de que el clima organizacional es valorado positivamente por casi todos los grupos analizados, los valores alcanzados no son muy elevados, asimismo por grupos observamos que, según aumenta la cualificación profesional, presentan mayor estabilidad emocional y más extroversión y la rigidez de criterios o psicoticismo aumenta según descende la cualificación profesional. El estrés en los profesionales de la salud analizados es bajo comparado con el grupo normativo, quizás debido a que a pesar de las características tanto físicas como psicológicas del servicio donde trabajan, tienen mecanismos de afrontamiento para que las situaciones estresantes no les afecten en su vida.”

Los autores de la investigación identificaron una baja laboral debido a las alteraciones físicas en su mayoría, de igual manera concluyeron que conforme aumenta la cualificación profesional aumenta la estabilidad emocional en los profesionales analizados, en cuanto al estrés en los profesionales es bajo debido que cuentan con mecanismos de afrontamiento.

González, Villamar, Juárez y Osnaya. (2008) en su investigación: "Síndrome de Burnout: Estrés crónico laboral en trabajadores educativos" de la Facultad de Psicología de la Universidad del Valle de México. Donde el diseño del estudio fue cuantitativo, de carácter correlacional, aplicándose el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica. Muestreo no probabilístico por conveniencia, constituida por 61 sujetos de estudio, de una



población conformada por 350 empleados de una Universidad Privada, bajo un análisis estadístico incluye una estadística descriptiva y rho de Spearman. Se arribó a las siguientes conclusiones: “En total 61 empleados de una universidad privada. Observaron una relación positiva moderada entre el agotamiento emocional y la despersonalización, con el factor social y el laboral. Asimismo, la mayoría de la población presentó un bajo desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los estudiantes, maestros y cualquier otra persona, se tiene un porcentaje con tales actitudes altas, y quizá para una institución educativa que su función es esencialmente de servicio, éste es un foco rojo por atender para que el porcentaje no suba”. El autor llegó a la conclusión que las actitudes negativas van en aumento; y siendo la investigación acerca de una organización que brinda servicios esto es preocupante, por otro lado, se hayó un número considerable de trabajadores educativos que presentan agotamiento emocional y la despersonalización.

Useche, M. (2008), realizó la investigación: “Factores de personalidad relacionadas con el Síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A,B,C.” de la Facultad de Psicología y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, en su tesis de posgrado; donde plantea como objetivo el “Identificar los factores de personalidad predisponentes al síndrome de Burnout, a partir de los tipos de personalidad A, B y C”; donde el diseño del estudio fue aplicativo, de carácter bibliográfico documental, utilizando como técnica de investigación la revisión bibliográfica y como instrumento, fichas documentales y bibliográficas; concluye lo siguiente: “Los factores de personalidad en el tipo de personalidad A predisponentes al síndrome de Burnout corresponden a un perfil psicológico de respuesta excesiva, agresiva y tensa, son personas competitivas, ambiciosas, hostiles, además muestran en sus relaciones interpersonales dominancia y control, dificultad para establecer contactos sociales, pues presentan sensibilidad a la crítica, tendencia a la desconfianza e interpretan las intenciones de otros como agresiones. Los factores de la

personalidad tipo B, que son predisponentes al Burnout, son el neurotismo y la extroversión. No hay factores de personalidad tipo C predisponente al Burnout, por el contrario, las personas que son introvertidas, apacibles que controlan sus expresiones de hostilidad y con la habilidad de establecer contactos interpersonales que buscan de aprobación, generan mecanismos adecuados de afrontamiento de los agentes estresores lo que los hace poco propensos a desarrollar Síndrome de Burnout.” Según lo analizado por el autor existen tres factores de personalidad predisponentes a desarrollar el síndrome de Burnout las mismas que las denomina como A, B y C; donde las dos primeras corresponden a un perfil psicológico de agresividad, ambición, poco sociables hasta el neuroticismo y la extroversión a diferencia de la última personalidad que no presenta factores ya que en este grupo se encuentran los de personalidad introvertidas y apacibles y estas generan mecanismos que les ayuda a ser pocos propensos a desarrollar el síndrome de Burnout.

## **2.2. Bases teóricas**

### **El clima Organizacional**

Rodríguez (2009) manifiesta que “el clima organizacional es la percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones. Estas percepciones influyen en el comportamiento organizacional” (p. 85).

El clima laboral es un elemento determinante dentro de los procesos organizacionales, de gestión, desarrollo, cambio, reestructuración e innovación. Es trascendental por su impacto inmediato, tanto los procesos y resultados de las distintas actividades al interior de la organización.

La innovación en los distintos procesos es asumida de manera positiva por todos los colaboradores, ya que lo ven como algo nuevo y fuera de lo común; cual genera en ellos incertidumbre y emoción al experimentar cosas nuevas. Un clima positivo favorece a los

colaboradores, y se les hace fácil enfrentar situaciones de incertidumbre, simplificando aspectos negativos, propios de todo cambio o reestructuración en base a la eficiencia organizacional.

Al respecto Marchant (2010) refiere que “las organizaciones debieran trabajar en favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado al trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución” (p. 32).

### **Impacto en la organización**

Marchant, (2010) sostiene que “mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización” (p.36).

El comportamiento funcional va depender del nivel de satisfacción respecto al clima laboral. La empresa debe trabajar constantemente en la mejora de la percepción que tienen los colaboradores respecto al clima de trabajo. Para esta retroalimentación deben tomar como base las opiniones, ideas o sugerencias de los mismos trabajadores. Estas mejoras al ser asumidas como tal, servirían como antecedente para los gerentes mejoren el comportamiento direccionado a los objetivos planteados.

Gonçalves (2000) sostiene que “el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen” (p. 59).

La relevancia de estos hallazgos toma como base la comprobación de que el clima organizacional repercute en el comportamiento laboral, mediante opiniones permanentes que cubren la realidad y limitan los niveles motivacionales y de rendimiento laboral.

Para finalizar, si el aspecto del ambiente laboral es asumido por los colaboradores y se relaciona que alguna manera con su comportamiento, según lo mencionado por Marchant (2010); como no se puede esperar que se refleje en la imagen que transmite la empresa al exterior. “De resultar cierta esta relación clima-imagen corporativa, la gestión del clima como herramienta estratégica podría no sólo impactar el comportamiento y eficiencia de la organización en sus procesos productivos, sino también en su buena relación con los stakeholders” (Marchant, 2010); la cual implica la interacción con sus diversos grupos o frente a diversos aspectos por medio de la reputación de la empresa.

### **Dimensiones del clima organizacional**

**Estructura;** “percepción que las personas tienen sobre las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que enfrentan. Un exceso de normas genera un clima burocrático donde hay conductos regulares y procedimientos complicados, que no se pueden dejar pasar bajo ninguna circunstancia” (Rodríguez, 2009). Los aspectos negativos se presentan cuando los cargos o funciones de cada uno no son claras o presentas vacíos; e incluso algunas veces le lleva a asumir funciones que no les corresponden.

**Responsabilidad;** hace referencia a la autonomía que tiene cada persona para tomar decisiones en base a su trabajo. “Un trabajo con mayor responsabilidad sería aquel donde el jefe supervisa que se cumplan los objetivos propuestos, pero da libertad para escoger los medios para alcanzar la meta y organizar su propio trabajo; el trabajador siente ser su propio jefe” (Rodríguez, 2009). Un colaborador que manifiesta bajo nivel de responsabilidad, experimenta situaciones como tener un jefe con una actitud de superioridad que constantemente está supervisando que hacen cada trabajador, y que quiere que se le informe hasta el mínimo movimiento.

**Recompensa;** Para Rodríguez (2009) “es la medida en que el personal percibe que un trabajo bien hecho es adecuadamente recompensado. Esto incluye tanto las recompensas

materiales (sueldo justo, bonos) como las simbólicas (felicitaciones públicas, anotación positiva en hoja de vida, etc.)”. Una manera de estimular una buena gestión, sería aplicar estrategias que faciliten identificar a los colaboradores con mejor desempeño y otorgar reconocimientos oportunos ante el esfuerzo; y así generar en los demás un espíritu competitivo que implique mejorar día a día.

**Desafío;** “es la medida en que los trabajadores perciben que la entidad los convoca a ser cada vez mejores” (Rodríguez, 2009).

**Relaciones;** “se refiere a la percepción que el personal tiene, respecto a las relaciones interpersonales y al ambiente emocional que prima al interior de la empresa; a nivel de grupos formales como de grupos informales” (Rodríguez, 2009). Un ambiente de trabajo armonioso donde halla confianza y lealtad; y de pronto se vea afectado por intrigas, desconfianza debilita cualquier empresa; y hace que toda la organización se desequilibre.

**Cooperación;** “es la percepción que tiene el personal, del grado de apoyo e información que recibe de parte de sus compañeros y jefes” (Rodríguez, 2009). Una buena actitud de trabajo en equipo, bajo un objetivo en común, versus una actitud individualista, con indiferencia al equipo es un ejemplo positivo y negativo de cooperación.

**Estándares;** “es la percepción del personal, respecto al nivel de desempeño que la empresa espera que ellos alcancen” (Rodríguez, 2009). En toda empresa se espera que los jefes lleven a cabo un trabajo con alto nivel de ética y profesionalismo, logrando buenos resultados y lleve al éxito la empresa y con este a su equipo de trabajo.

**Conflicto;** “no se refiere a la existencia de conflictos sino a la forma cómo éstos se manejan: si hay o no libertad, para plantear problemas abiertamente y expresar opiniones discrepantes, cual permite sacar los conflictos a la luz y resolverlos” (Rodríguez, 2009). Administrativos y colaboradores valoran la sinceridad e impulsan el pensamiento crítico,

cual permite mejorar cada día. A la vez, permite identificar problemas apenas se presenten para evitar consecuencias fatales.

**Identidad;** “es el sentimiento de formar parte de la empresa, de ser un miembro valioso del equipo; de que los objetivos personales y los de la empresa están alineados” (Rodríguez, 2009). En toda empresa se busca que los colaboradores se pongan la camiseta y se sientan orgullosos de pertenecer a la organización y siempre estén dispuestos a defender a su organización. Hoy en día los profesionales del sector salud han diagnosticado el estrés como la enfermedad del siglo XXI, siendo el causante para muchas enfermedades.

### **Estrés Laboral**

Cuando hablamos de estrés nos referimos a situaciones de presión sobre el comportamiento de una persona. El estrés se genera por dos causas fundamentales: uno por la excesiva actividad física, y dos por la excesiva actividad mental o emocional.

Selye, H (2009) citado por Jaeguer (2013) aplica dos definiciones para diferenciar entre el aspecto positivo y negativo que tiene el estrés en la vida del ser humano, aunque los dos tipos de estrés son la misma bioquímicamente. Por lo tanto; “la consecuencia positiva es el “Eustrés”, que es el estrés o tensión positiva que acompaña el logro. Es la tensión que implica vencer retos. La consecuencia negativa es el “Distrés”, cual nos conduce a la pérdida de seguridad y suficiencia” (Selye, 2009 p. 144). No debemos olvidar que la desesperación y desilusión por la vida convierte el estrés en distrés.

En base a las diversas escuelas que estudian el tema del estrés, así como los modelos fisiológicos y bioquímicos profundizaron la importancia de la respuesta orgánica, dando mayor importancia a los procesos internos del ser humano, toda vez que las ideas psicológicas y sociales, dieron relevancia al estímulo y la sensación que genera el estrés, interesándose más por el factor externo. Otras corrientes, se enfocaron en superar ese

panorama interno- externo, priorizando la interrelación y los procesos mediadores e influyentes.

### **Estrés y rendimiento**

Diagnosticar el nivel de estrés es vital para un correcto y eficiente desempeño laboral. Esto implica que, una intensidad adecuada de estrés estará supeditada a lo que se quiere llevar a cabo y de los aspectos o factores que cada persona asuma, ya que cada ser humano es distinto al igual que los niveles de estrés que asume para desarrollar ciertas actividades. Por lo tanto, el estrés se ve influenciado por el clima laboral que se presente al interior de una organización.

La fase más complicada o difícil del estrés es el agotamiento. “El agotamiento ocupacional ocurre casi siempre que una persona empieza a cuestionar sus valores personales, sencillamente, uno ya no siente que lo que está haciéndose importante” (Freudenberger, 1974). Los principales síntomas del desgaste es la depresión, frustración y pérdida de productividad. El desgaste es consecuencia de la falta de satisfacción personal o una positiva retroalimentación dentro del trabajo respecto al desempeño de sus funciones.

### **Diferencias entre el estrés general y el Burnout**

Se percibe un parecido entre las definiciones de burnout y estrés, pero el sentido de cada uno indica imposible asumir que sean iguales. Diversos autores como Freudenberger, Maslach y Jackson, Pines, Aronson y Kafry así lo perciben y lo relacionan con sus límites conceptuales.

Ponce. C (2010) sugieren que "el burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico" (p. 98) y da pie a reflexionar respecto a la profunda relación que podría presentar el burnout y la depresión, cual implica una nueva controversia conceptual, ya que no solo sería el parecido entre burnout y estrés, sino ahora se sumaría la depresión.

## Características del estrés

**Tabla 1.**

### Características del Estrés

Reacciones físicas	Síntomas psicológicos	Síntomas comportamentales
- Dolores en la parte de la nuca y la cabeza	- Panoramas de ansiedad	-Fumar compulsivamente
- Manifestación crónica de cansancio y fatiga.	- Cambios de susceptibilidad	- Olvidar las cosas fácilmente
- Actos inconscientes de bruxismo	- Momentos de tristeza	- Hacerse a un lado.
- Altos niveles de presión arterial.	- Sentir que son ignorados	- Ser parte de problemas constantemente
- Problemas gástricos y estomacales.	- Altos niveles de irritabilidad	- Desgano al desarrollar sus obligaciones
- Niveles altos de impotencia	- Falta de confianza en sí mismo	- Actitud polémica
- Dolores en la columna	- Indeciso.	- Apatía
- Problemas al dormir y poco sueño.	- Hiperactivo.	- No asistir al trabajo
- Problemas respiratorios (resfríos)	- Sentirse inútil	- Incapacidad para asumir responsabilidades
- Pérdida del deseo sexual	- Desánimo	- Incremento o disminuir la porción de alimentos
- Sudar excesivamente	- Descontrolarse con facilidad	
- Incremento o baja de peso repentino	- Desinterés por la vida	
- Problemas o temblores nerviosos	- Falta de autoestima	
	- Sentirse melancólico	
	- Preocupación exagerada	
	- Problemas al concentrarse	
	- Sentimiento de infelicidad	
	- Sentimiento depresivo	

**Fuente:** Barraza, (2010, p.44)

### Niveles de estrés

Donalizio (2006, p.96) clasifica los niveles de estrés según los siguientes niveles:

- ✓ Nivel crónico; se presenta con manifestaciones extremas, los autores a esta condición también lo denominan síndrome de Burnout que exige tratamiento psiquiátrico.



- ✓ Nivel moderado; se genera al presentarse síntomas en nivel medio, esto más que nada se da al interior de organizaciones y su tratamiento es simple. (tratamiento psicolaboral)
- ✓ Nivel leve; en la actualidad la gran mayoría de las personas experimentan esta situación en su día a día. Por ello se recomienda no darle mucha importancia y saberlo manejar.
- ✓ Nivel simple; es característico de casi todos los seres humanos. La gran parte de los psicólogos lo consideran como algo normal y llevadero en todas las personas, y por ello no requiere ningún tipo de tratamiento.

### **La Asociación de Comunidad Local de Administración de Servicios de Salud (ACLAS)**

Es una asociación civil de derecho privado sin fines de lucro con personería jurídica, de carácter eminentemente social y de bien común, ajena a toda actividad política y religiosa. El MINSA (2012) precisa, la asociación de comunidad local de administración de servicios de salud ACLAS se constituye con el objetivo de Administrar la Atención Primaria de Salud en los límites del ámbito distrital a través de la ejecución de un Plan de Salud Local; correspondientes a los servicios de salud de los establecimientos del primer nivel de atención que le son asignados mediante Convenio de Cogestión. (p. 1).

Su duración es indeterminada y su ámbito de actividad corresponde a la jurisdicción de diversas instituciones del sector salud de nivel primario de servicio descritos dentro del respectivo Convenio de Cogestión, suscrito con el Gobierno Regional de y la(s) Municipalidad(es) Distrital(es) (Provinciales) de su jurisdicción.

### **2.3. Marco conceptual**

**Identidad Institucional.** Es una gama de atributos y características que dan soporte a toda organización, entre estas están la visión, objetivos, políticas, cultura, valores y comportamiento de cada integrante.

**Comunicación.** Es un proceso de amplia relevancia en el funcionamiento de cualquier grupo, organización o sociedad, de ahí que, en la teoría de la organización, la

comunicación juega un lugar central, ya que la estructura, tamaño y alcance de la organización están casi totalmente determinadas por la comunicación.

**Manejo de conflictos.** Consiste en aplicar diversas y variadas estrategias que evitan de toda forma panoramas de tensión y estrés; y remplazan relaciones de enfrentamiento o riñas por panoramas de colaboración y trabajo en equipo.

**Relaciones interpersonales.** Consiste en una interrelación entre dos o más personas. Su trabajo se enfatiza sobre las relaciones sociales que están organizadas por leyes o políticas de trabajo. En todo tipo de relación interviene la comunicación, que es la capacidad de todo ser humano para adquirir información respecto al medio que lo rodea.

**Agotamiento emocional.** Implica un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo dentro de este contexto no hablamos solo de sobreesfuerzos, sino de llevar la responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional o cognitivo. Se trata de un proceso que se incuba lentamente, hasta que hay un punto en que la persona se desploma. Ese quiebre lo sumerge en la parálisis, la depresión profunda o la enfermedad crónica. Se produce un colapso en la vida de la persona, porque literalmente ya no aguanta más. Pese que el desgaste emocional se experimenta como cansancio mental, suele estar complementado con una gran fatiga física. Cuando sobreviene hay una sensación de pesadez, de imposibilidad de seguir adelante. Se cae entonces en una inercia de la que es difícil salir.

**Despersonalización.** Elevado nivel de la percepción o experiencia de si mismo, de manera que se sientan aislado de los procesos mentales, como si estuviera viendo a otra persona. Relación personal en el trabajo. Son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la personal que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario.

### **III. Hipótesis**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

#### **3.2. Hipótesis específica**

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

#### **3.3. Variables**

##### **Variable 1:**

El Clima Organizacional

##### **Definición Conceptual**

Rodríguez (2009) manifiesta “el clima organizacional es la percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones. Estas percepciones influyen en el comportamiento organizacional” (p. 85).

##### **Definición operacional**

El clima organizacional se basa en el ambiente que se genera por todas los sentimientos o emociones de los integrantes de un equipo de trabajo, la misma que se encuentra relacionado con la motivación de cada colaborador.

##### **Dimensiones:**

Identidad Institucional

Comunicación

Manejo de conflictos

Relaciones Interpersonales

**Variable 2:**

Estrés laboral

**Definición Conceptual**

“Un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” (Freudenberger, 1974).

**Definición operacional**

Hoy en día el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud a los que está expuesto todo trabajador. Este se genera básicamente a que cada día se conoce más sobre la magnitud de esta y la importancia de sus consecuencias. Manejarlo o prevenirlo ayuda a mantener un adecuado estado de salud, ya sea físico como mental.

**Dimensiones:**

Agotamiento Emocional

Despersonalización

Realización Personal en el Trabajo

## Matriz de operacionalización de las variables

**Tabla 2.**

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valorativa	Instrumento de investigación
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	1. Identidad Institucional	1.1. Muestra compromiso con la organización.	1. Se identifica y participa con todas las actividades que programa a la organización.	<b>Escala de medida:</b> Ordinal. <b>Escala valorativa:</b> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Más o menos de acuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Cuestionario de encuesta
		1.2. Se siente satisfecho con la labor realizada.	2. Se siente comprometido con la labor realizada en la organización.		
		1.3. Participa plenamente en las actividades de la organización.	3. Siente una gran satisfacción por la labor realizada en beneficio de la organización. 4. Participa activamente en las actividades que promueve la organización.		
	2. Comunicación	2.1. Práctica una comunicación fluida.	5. Los trabajadores mantienen una comunicación cordial.		
		2.2. Acceso a la información requerida.	6. La organización fomenta y promueve la comunicación interna. 7. Se cuenta con acceso de información necesaria para cumplir con el trabajo.		
		2.3. Práctica una comunicación empática en la organización.	8. La información hablada o escrita son claras y precisas.		
		2.4. Sabe escuchar de manera asertiva.	9. Usted se pone en el lugar del otro, comprende que existen personas con sentimientos, deseos necesidades y aspiraciones.		
			10. Usted sabe persuadir busca el consenso.		
			11. Al momento de escuchar evalúa el contenido y no la forma.		
			12. Los directivos escuchan los planteamientos que se le hacen.		

3. Manejo de conflictos	<p>3.1. Maneja los conflictos Intrapersonales.</p> <p>3.2. Diferencia criterios para la obtención del poder.</p> <p>3.3. Sabe mediar en los conflictos.</p>	<p>13. En los conflictos intrapersonales de los trabajadores se persiguen intereses individuales.</p> <p>14. Los directivos siempre generan conflictos entre los trabajadores.</p> <p>15. No converso con mis compañeros de otras especialidades.</p> <p>16. Es notorio las disputas de la obtención del poder por los grupos.</p> <p>17. Relativismo e incluso oposición entre las normas que imponen diferentes trabajadores.</p> <p>18. Existe capacidad de resolución de problemas con el aporte de los trabajadores.</p> <p>19. Se percibe en la organización el principio de resolución: todos salimos ganando.</p> <p>20. Practicar las habilidades interpersonales es esencial para la resolución de conflictos.</p>
4. Relaciones interpersonales	<p>4.1. Práctica la cooperación y ayuda mutua.</p> <p>4.2. Muestra confianza entre el personal.</p>	<p>21. Los miembros de la entidad pública están organizados en equipos de ayuda mutua según su afinidad.</p> <p>22. Recibe apoyo por parte de sus colegas.</p> <p>23. El nivel de trato y relaciones entre los agentes ha decaído en la organización.</p> <p>24. En los grupos de trabajo se percibe una confianza mutua.</p> <p>25. El grado de confianza de unos hacia otros permiten ver grupos interrelacionados que comparten las mismas metas.</p>

Tabla 3.

Operacionalización de la variable Estrés Laboral

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valorativa	Instrumentos
ESTRÉS LABORAL	1. Agotamiento Emocional	1.1. Reconoce la existencia del Agotamiento emocional en su trabajo	1. ¿Usted se siente en su trabajo emocionalmente agotado?	<b>Escala de medida</b> ordinal	Cuestionario adaptado del Inventario de Burnout de Maslash
		1.2. Identifica si existe el Agotamiento físico después de su jornada laboral.	2. ¿Después de su jornada laboral se siente agotado?	<b>Escala valorativa:</b> 1. Nunca	
		1.3. Demuestra Cansancio permanente	3. ¿Se siente cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo?	2. Casi nunca	
		1.4. Siente la tensión en su trabajo.	4. ¿Entiende usted con facilidad lo que piensan los usuarios?	3. A veces	
		1.5. Reconoce el desgaste psíquico en su jornada laboral.	5. ¿Usted considera que los usuarios son objetos impersonales?	4. Casi siempre	
		1.6. Muestra frustración en sus actividades cotidianas	6. ¿Usted se siente frustrado en su trabajo?	5. Siempre	
		1.7. Considera la dureza de su trabajo.	7. ¿Usted piensa que trabajar directamente con personas le produce estrés?		
		1.8. Percibe el estrés frecuentemente.	8. ¿Se siente usted "estresado" por su trabajo?		
		1.9. Se siente limitado en su quehacer diario.	9. ¿Cree usted que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?		

2. Despersonalización	2.1. Considera que el trato inhumano es producto del cansancio.	10. ¿Considera usted que trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo?	Cuestionario adaptado del Inventario de Burnout de Maslash
	2.2. Reconoce la insensibilidad hacia la gente.	11. ¿Piensa usted que se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?	
	2.3. Se preocupa por la dureza emocional adquirida.	12. ¿Le preocupa el hecho de que este trabajo lo endurezca emocionalmente?	
	2.4. Muestra desinterés por los demás.	13. ¿Le preocupa a usted lo que les ocurre a los usuarios del servicio?	
	2.5. Percibe sentimiento de culpa en su relación con los demás.	14. ¿Siente usted que los usuarios le culpan por alguno de sus problemas?	
3. Realización personal en el trabajo	3.1. Entiende el pensamiento de los estudiantes con facilidad	15. ¿Entiende usted los problemas de los usuarios?	Cuestionario adaptado del Inventario de Burnout de Maslash
	3.2. Soluciona problemas de los estudiantes.	16. ¿En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma?	
	3.3. Su trabajo es una influencia positiva.	17. ¿Cree usted que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?	
	3.4. Tiene vitalidad en su trabajo.	18. ¿Se siente muy activo en su trabajo?	
	3.5. Crea atmósfera relajada para los usuarios.	19. ¿Puede usted crear fácilmente una atmósfera relajada con los usuarios?	
	3.6. Se siente animado después del trabajo.	20. ¿Se siente estimulado después de trabajar?	
	3.7. Realiza un trabajo que merece la pena.	21. ¿Usted ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión?	
	3.8. Trata adecuadamente los problemas emocionales.	22. ¿En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma?	



## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de investigación**

En la presente investigación, se utilizó como método general al método científico. Según Kerlinger y Lee (2002) “es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias”. Para denominarlo científico, [...] “un método de investigación debe basarse en lo empírico y en la medición, sujeto a los principios específicos de las pruebas de razonamiento”.

Los métodos específicos aplicados fueron; hipotético – deductivo. A razón que “nace de casos particulares de su reflexión, de su experiencia y de la información de lo alcanzado por otros, plantea problemas, aventura una hipótesis, o una conjetura, como tentativa de solución que será validada posteriormente”. (Del Río Sadornil, 2013, p.245)

### **4.2. Tipo de investigación**

Básica

Según Oseda (2011), “el tipo de estudio de la presente investigación es básica o pura; No persigue una utilización inmediata para los conocimientos obtenidos, sino que busca acrecentar los acontecimientos teóricos para el progreso de una ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas. Esto no quiere decir que estén desligadas de la práctica o que sus resultados no vayan a ser empleados para fines concretos en un futuro” (p.151).

### **4.3. Nivel de investigación**

Correlacional

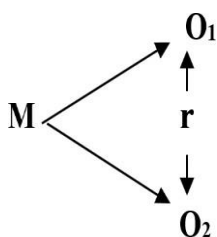
Para Hernández et al., (2010) este tipo de nivel que “establece la relación que existente entre dos o más variables, pero sin dar una explicación completa del fenómeno investigado” (p. 95).

### **4.4. Diseño de la investigación**

No experimental – transeccional- correlacional

Sánchez y Reyes (2006) mencionan que “el diseño de la investigación es el no experimental transeccional, también denominado correlacional, porque primero se miden las dos o más variables de estudios luego se orienta a la determinación del grado de relación existente entre las dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos, con la finalidad de establecer criterios y patrones de estudio” (p. 79).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1.

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2.

r = Correlación entre dichas variables.

#### 4.5. Población y muestra

##### Población

La población de estudio se constituyó por 60 trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

##### Muestra

No probabilística – censal

Al contar con una población de estudio pequeña, se optó trabajar con la población total; a ello Hernández et al., (2010) lo denominaron “muestra censal”; lo cual implica que estuvo conformada por los 60 trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

## 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnicas de Recolección de datos

#### Encuesta

“Proceso cognitivo de carácter intencional, definido como el empleo sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que se necesitan para resolver un problema de investigación” (Hernández et al., 2010).

#### Tabla 4.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas	Instrumentos	Datos a observar
Encuesta	Cuestionario que mide la variable organizacional	Descripción de la frecuencia relativa y absoluta de los niveles de clima organizacional en los colaboradores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.
Encuesta	Cuestionario que mide el nivel de estrés laboral	Especificación de la frecuencia relativa y absoluta de los niveles de estrés laboral en los colaboradores ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

Cabe mencionar que previa a su aplicación los instrumentos de investigación primero fueron contrastadas y luego validadas, recién ahí se aplicó en la muestra dada.

### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario

“Instrumento utilizado para recolectar datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, teniendo en cuenta los problemas de investigación” (Hernández et al., 2010, p. 328).

## 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se solicitó la autorización correspondiente para recolectar información y así desarrollar el estudio aplicando los instrumentos a la muestra.

Una vez obtenida la información de las encuestas se procedió a procesar los datos, cuya información fue representada en cuadros estadísticos.

Los resultados descriptivos correlacionales corresponden al de cada dimensión y variable, dando inicio con el resultado de la primera variable y sus dimensiones y terminando en la segunda variable y sus dimensiones.

Los datos descriptivos aplicando el coeficiente de correlación, da respuesta a cada variable y dimensión de estudio, dando inicio con el resultado de la variable clima organizacional y sus dimensiones y culminando con la variable estrés laboral al igual con sus dimensiones.

Se aplico el programa estadístico SPSS 25 para procesar los datos recabados; y de esta manera obtener los resultados descriptivos por cada variable y dimensión de estudio. Así también; se obtuvo los resultados de la correlación aplicando el coeficiente Rho de Spearman para variables cualitativas y así dar respuesta a la hipótesis de investigación y poder detallar las conclusiones a las cuales se llegó.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la culminación de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Descripción de resultados

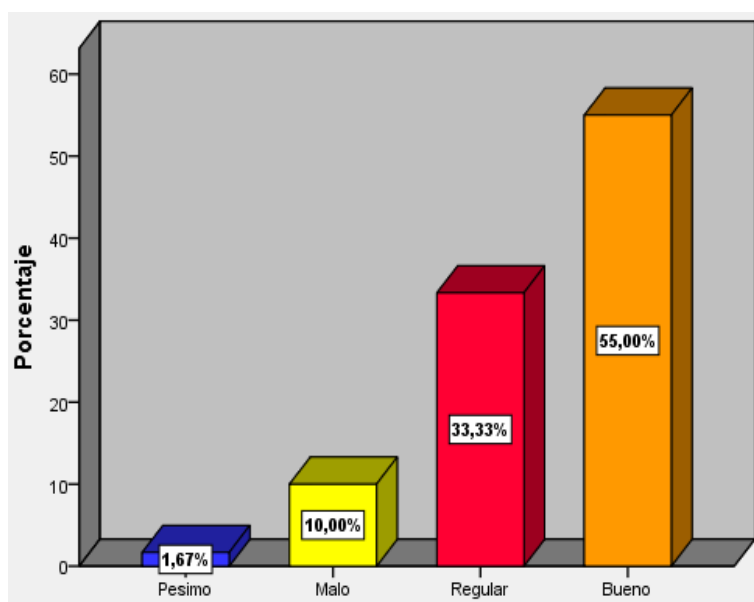
#### Estadística descriptiva por cada variable y dimensión de estudio

#### Resultados de la primera variable: Clima organizacional

**Tabla 5.**

Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	1	1,7
	Malo	6	10,0
	Regular	20	33,3
	Bueno	33	55,0
	Total	60	100,0



**Figura 1.** Gráfico de barras de la variable clima organizacional

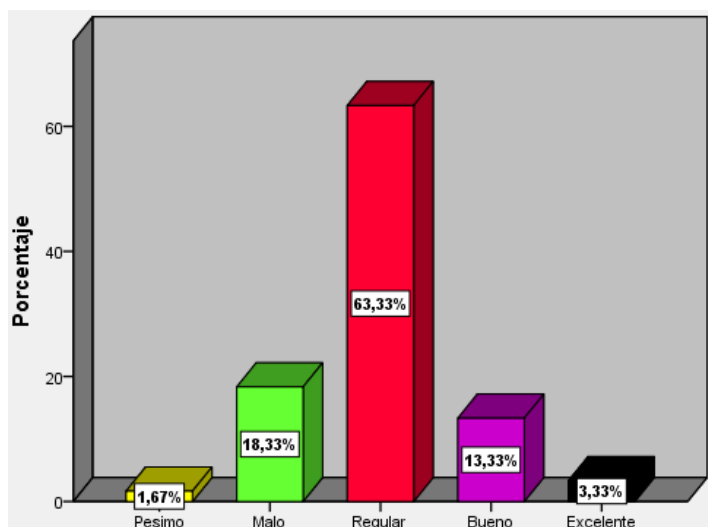
Interpretación: Los resultados de la tabla 5 y figura 1, nos muestran los niveles del Clima Organizacional de los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015; donde el 55 % opinan que es bueno, el 33.33% opina que es regular, el 10 % considera malo, y únicamente el 1.67 % lo considera pésimo.

#### Resultados de la dimensión 1: identidad

**Tabla 6.**

Distribución de frecuencia de la dimensión identidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	1	1,7
	Malo	11	18,3
	Regular	38	63,3
	Bueno	8	13,3
	Excelente	2	3,3
	Total	60	100,0

**Figura 2.** Gráfico de barras de la dimensión identidad

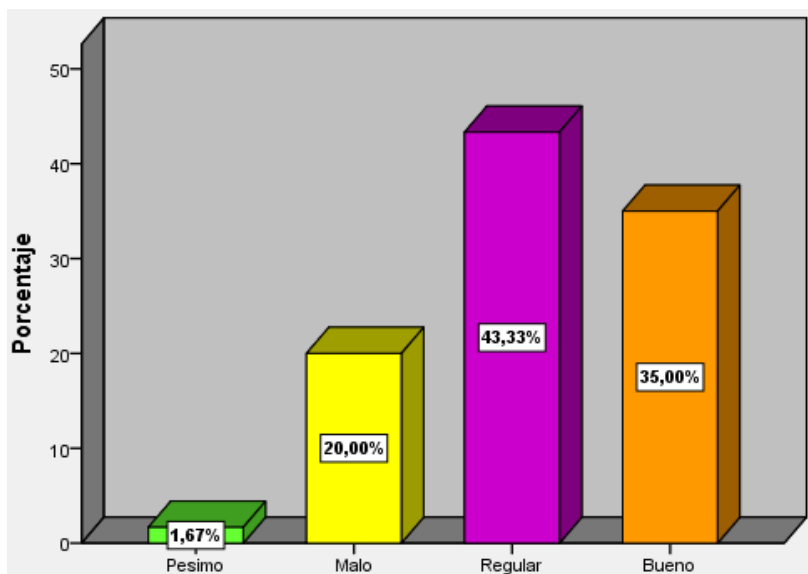
Interpretación: Los resultados por medio de la tabla 6 y figura 2, muestran los niveles de Identidad Institucional de los colaboradores de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015; donde el 63.33 % opinan que es Regular, el 18.33 % opina que es Malo, el 13.33 % opina que es Bueno, 3.33 % opina que es Excelente, y solo el 1.67 % opinaron que es Pésimo.

### Resultados de la dimensión 2: Comunicación

**Tabla 7.**

Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	1	1,7
	Malo	12	20,0
	Regular	26	43,3
	Bueno	21	35,0
	Excelente	2	3,3
	Total	60	100,0



**Figura 3.** Gráfico de barras de la dimensión comunicación

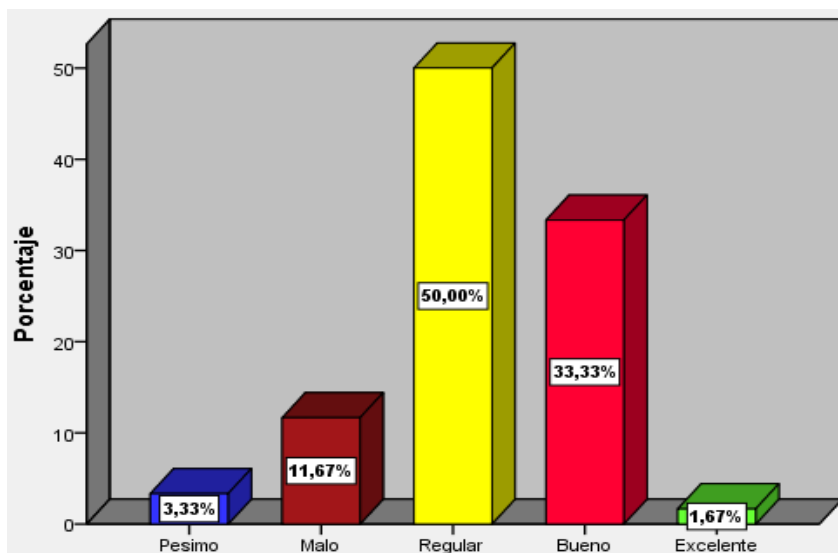
Interpretación: Mediante resultados de la tabla 7 y figura 3, nos muestran los niveles de la dimensión comunicación de los colaboradores de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015; donde el 43.33% opinan que es Regular, el 35 % opina que es Bueno, el 20 % opina que es Malo, y solo el 1.67 % opinaron que es Pésimo.

### **Resultados de la dimensión 3: Manejo de conflictos**

**Tabla 8.**

Distribución de frecuencia de la dimensión manejo de conflictos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	2	3,3
	Malo	7	11,7
	Regular	30	50,0
	Bueno	20	33,3
	Excelente	1	1,7
	Total	60	100,0



**Figura 4.** Gráfico de barras de la dimensión manejo de conflictos

Interpretación: Los resultados que muestra la tabla 8 y figura 4, indican la posición de niveles de manejo de conflictos del recurso humano de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015; donde el 50% opinan que es Regular, el 33.33 % opina que es Bueno, el 11.67 % opina que es Malo, 3.33 % opina que es Pésimo, y solo el 1.67 % opinaron que es Excelente.

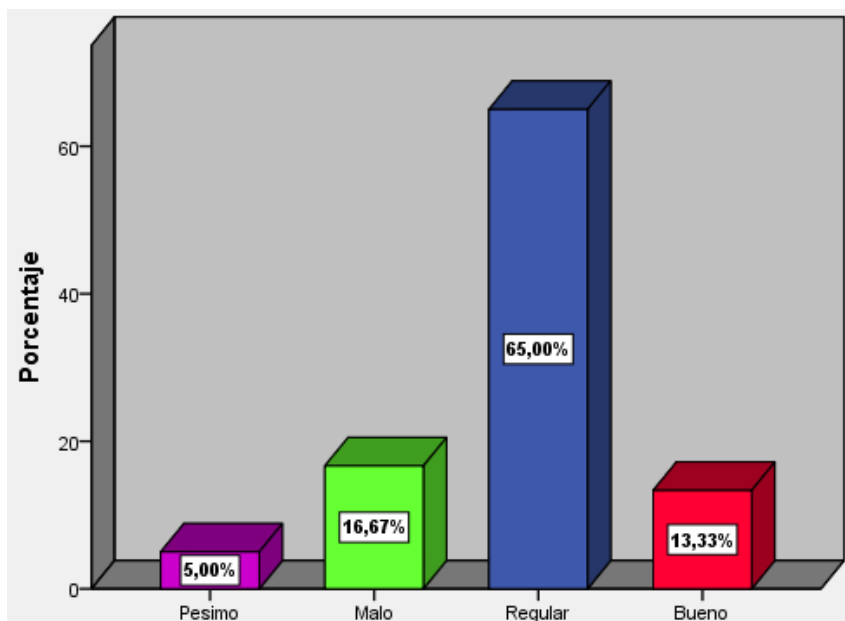
#### **Resultados de la dimensión 4: Relaciones interpersonales**

**Tabla 9.**

Distribución de frecuencia de la dimensión relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	3	5,0
	Malo	10	16,7
	Regular	39	65,0
	Bueno	8	13,3
	Total	60	100,0





**Figura 5.** Gráfico de barras de la dimensión relaciones interpersonales

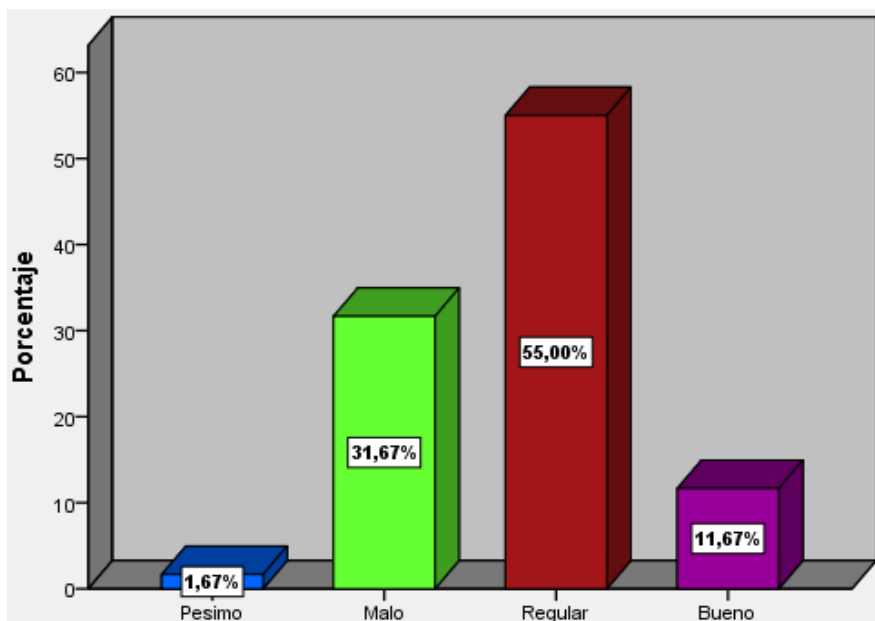
Interpretación: Los resultados de la tabla 9 y figura 5, nos muestran el nivel de relaciones interpersonales de los colaboradores de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015; donde el 65% opinan que es Regular, el 16.67 % lo considera malo, el 13.33 % lo percibe como bueno y simplemente un 5% lo percibe pésimo.

#### **Análisis de la segunda variable: Estrés laboral**

**Tabla 10.**

Distribución de frecuencia de la variable estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	1	1,7
	Malo	19	31,7
	Regular	33	55,0
	Bueno	7	11,7
	Total	60	100,0



**Figura 6.** Gráfico de barras de la variable estrés laboral

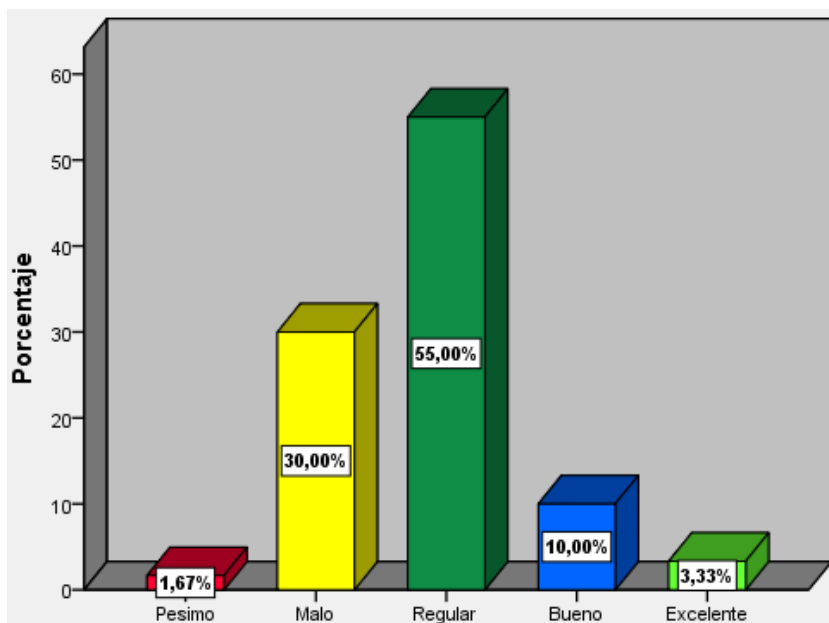
Interpretación: Los datos de la tabla 10 y figura 6, reflejan los niveles de estrés laboral que se presentan en la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; donde el 55 % opinan que es Regular, el 31.67% considera como malo, el 11.67 % lo percibe bueno, y por último un 1.67 % lo asume como pésimo.

### **Resultado de la dimensión agotamiento emocional**

**Tabla 11.**

Distribución de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	1	1,7
	Malo	18	30,0
	Regular	33	55,0
	Bueno	6	10,0
	Excelente	2	3,3
	Total	60	100,0



**Figura 7.** Gráfico de barras de la dimensión emocional

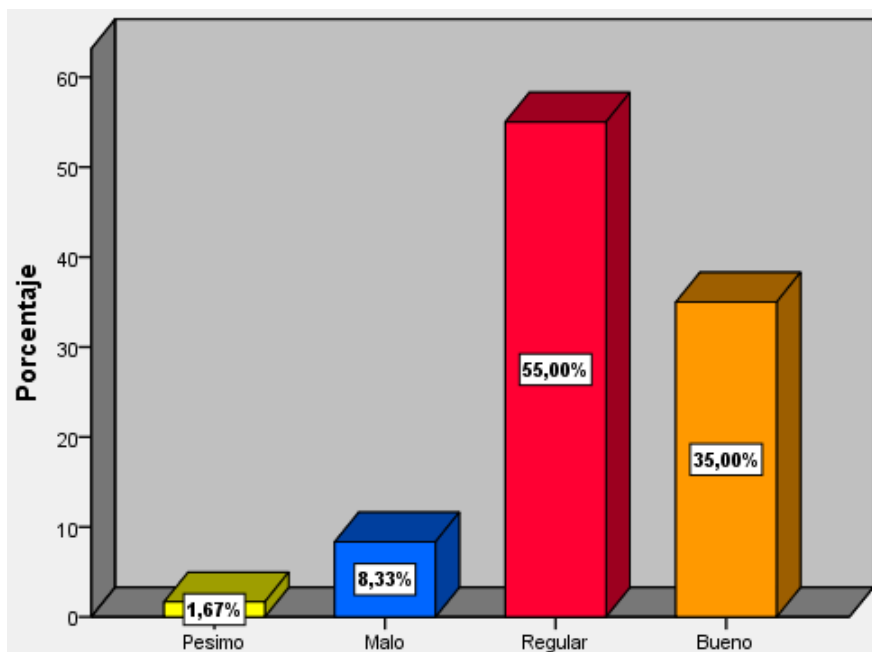
Interpretación: Los resultados de la tabla 11 y figura 7, nos muestran los niveles de Agotamiento Emocional de los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; donde el 55 % opinan que es Regular, el 30% opina que es Malo, el 10 % opina que es Bueno, 3.33% opina que es Excelente, y solo el 1.47 % opinaron que es Pésimo.

### **Resultados de la dimensión despersonalización**

**Tabla 12.**

Distribución de frecuencia de la dimensión despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	1	1,7
	Malo	5	8,3
	Regular	33	55,0
	Bueno	21	35,0
	Total	60	100,0



**Figura 8.** Gráfico de barras de la dimensión despersonalización

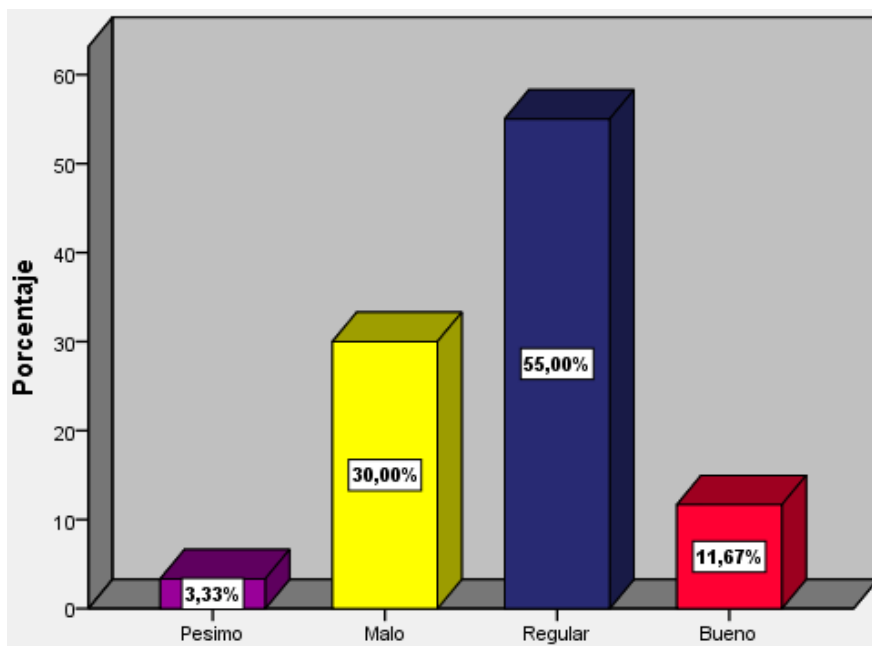
Interpretación: Los resultados de la tabla 12 y figura 8, nos muestran los niveles de despersonalización de los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; donde el 55 % opinan que es Regular, el 35 % opina que es Bueno, el 8.33 % opina que es Malo, y solo el 1.67 % opinaron que es Pésimo.

### **Análisis de la dimensión realización personal en el trabajo**

**Tabla 13.**

Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	2	3,3
	Malo	18	30,0
	Regular	33	55,0
	Bueno	7	11,7
	Total	60	100,0



**Figura 9.** Gráfico de barras de la dimensión realización personal en el trabajo

Interpretación: Mediante los datos recabados se muestra en la tabla 13 y figura 9 los niveles de realización personal en el trabajo de los colaboradores de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015; donde el 55 % opinan que es Regular, el 30 % opina que es Malo, el 11.67% opina que es casi Bueno, y solo el 3.33 % opinaron que es Pésimo.

## 5.2. Contraste de hipótesis

### Hipótesis general

#### - Planteamiento de la hipótesis:

**H0:** No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

**H1:** Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

#### - Calculo estadístico:

**Tabla 14.**

Coeficiente de correlación para la hipótesis general

		Clima organizacional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,757**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

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

Escala de correlación

Correlación negativa perfecta	- 1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
<b>Correlación positiva fuerte</b>	<b>+0,75 a +0,89</b>
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1

**Fuente:** Hernández et al (2014).

Interpretación: Existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre clima organizacional y estrés laboral ( $r_s=0.757$ ,  $p<0.05$ ), a nivel fuerte en base a la escala de correlación (Hernández et al, 2014).

**- Contrastación:**

$$r = 0.757$$

$$N = 60$$

$$z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2n+5)}{9N(N-1)}}}$$

$$Z = 8.5457$$

**H0:**  $p(x_1, y_1) = 0$

**H1:**  $p(x_1, y_1) \neq 0$

**Nivel de Significancia:**  $Z = 95\%$  por lo tanto  $\alpha = 1.96$

Interpretación: Al contrastar la Z calculada y la Z crítica se evidencia que el 8.5457 > 1.96, ubicándose así la Z calculada en la región de rechazo, lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

### Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica uno

##### - Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna

**H0:** No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

**H1:** Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

##### - Calculo estadístico

**Tabla 15.**

Coefficiente de correlación para la hipótesis específica uno

				Clima organizacional	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	de	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		60	60
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	de	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		60	60

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

Interpretación: Existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión agotamiento emocional ( $r_s=0.752$ ,  $p<0.05$ ), dada a nivel positiva fuerte, en base a la escala de correlación (Hernández et al, 2014).

#### - Contrastación

$$r = 0.752$$

$$N = 60$$

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2n+5)}{9N(N-1)}}}$$

$$Z = 8.4893$$

$$H_0: p(x_1, y_1) = 0$$

$$H_1: p(x_1, y_1) \neq 0$$

**Nivel de Significancia:**  $Z = 95\%$  por lo tanto  $\alpha = 1.96$

Interpretación: Verificando la Z calculada con la Z crítica se evidencia que  $8.4893 > 1.96$ , el valor de la Z calculada se ubica en la región de rechazo, lo cual significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica dos

##### - Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna

**H0:** No existe una relación significativa entre el clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

**H1:** Existe una relación significativa entre el clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

##### - Calculo estadístico



**Tabla 16.**

Coeficiente de correlación para la segunda hipótesis específica

		Clima organizacional	Despersonalización
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	,662**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

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

Interpretación: Existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la despersonalización ( $r_s=0.662$ ,  $p<0.05$ ), a nivel medio, acorde a la escala de correlación (Hernández et al, 2014).

#### - Contrastación

$$r = 0.662$$

$$N = 60$$

$$z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2n+5)}{9N(N-1)}}}$$

$$Z = 7.4733$$

$$H_0: p(x_1, y_1) = 0$$

$$H_1: p(x_1, y_1) \neq 0$$

**Nivel de Significancia:**  $Z = 95\%$  por lo tanto  $\alpha = 1.96$

Interpretación: Mediante una comparación de la Z calculada y la Z crítica se detalla que el  $7.4733 > 1.96$ , es así que la Z calculada cae en la región de rechazo, cual significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica tres

##### - Planteamiento de la hipótesis

**H0:** No existe una relación significativa entre el clima organizacional y realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

**H1:** Existe una relación significativa entre el clima organizacional y realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.

#### - Calculo estadístico

**Tabla 17.**

Coefficiente de correlación para la tercera hipótesis específica

			Clima organizacional	Realización personal
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Realización personal	Coefficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: Existe correlación positiva y significativa entre clima organizacional y la dimensión realización personal ( $r_s=0.684$ ,  $p<0.05$ ), presentada a nivel medio; basado en la escala de correlación (Hernández et al, 2014).

#### - Contrastación

$$r = 0.684$$

$$N = 60$$

$$z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2n+5)}{9N(N-1)}}}$$

$$Z = 7.7216$$

$$H_0: p(x_1, y_1) = 0$$

$$H_1: p(x_1, y_1) \neq 0$$

**Nivel de Significancia:**  $Z = 95\%$  por lo tanto  $\alpha = 1.96$

Interpretación: Al realizar una comparación entre la  $Z$  calculada y la  $Z$  crítica se puede observar que  $7.7216 > 1.96$ , donde la  $Z$  calculada se ubica en la región de rechazo, lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis nula y por ende aceptar la hipótesis alterna.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio tuvo como objetivo “establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015”. Los datos que se obtuvo estuvieron respaldados en la información que se recabo de los procesos de la organización dentro de sus diversas áreas; a la vez de la accesibilidad a la información y al tiempo con el que dispone el trabajador. Se llevo a cabo una prueba piloto por medio del instrumento de investigación (cuestionario), cual alcanzo una confiabilidad alta (alfa de Cronbach = 0.753), cual permitió aplicarlo y analizarlo con el fin de lograr el objetivo de investigación.

Los resultados hallados en la investigación denotan que del total de encuestados (60 trabajadores); el 55% (33) considera que el clima organizacional está en un nivel bueno, en tanto que se sienten a gustos y cómodos con el clima reinante, así como de las interacciones laborales.

En tanto que, para la primera dimensión identidad, un 63.33% (38) de los sujetos de estudio manifiestan que en su mayoría se identifican con la institución a un nivel intermedio (regular), en tanto que el compromiso de los trabajadores no es una prioridad para estos, también con la realización de la gestión actual; para la segunda dimensión comunicación, un 43.33% (26), en su mayoría, manifiestan que la comunicación que se da en la institución, entre los trabajadores, es regular, en tanto que es un aspecto que se da solo a nivel de relaciones laborales; para la tercera dimensión manejo de conflictos, un 50% (30), en su mayoría, denotan que el manejo de conflictos que se dan a un nivel interno en la institución se manejan a un nivel regular, siendo que existe un balance sostenible en base al clima organizacional, laboral y social de la institución; y para la cuarta dimensión relaciones interpersonales, un 65% (39) en su mayoría, manifiestan que la socialización a nivel

interpersonal entre colaboradores de la institución, es regular, lo que expresa que todo se ve mayormente desde el aspecto laboral.

Mientras que; los resultados obtenidos para la segunda variable estrés laboral evidenciaron que un 55% (33) de 60 encuestados denotan un nivel regular de estrés laboral que afecta su desempeño, sus actitudes, sus relaciones; y estos a su vez tiene una influencia en la institución.

Al igual que para la primera dimensión agotamiento emocional, el 55% afirma que al finalizar sus labores o actividades, se siente agotados emocionalmente, lo que puede deterior algunos aspectos personales de cada colaborador; para la segunda dimensión despersonalización, el 55% denota que el nivel de despersonalización que experimentan, es regular, en tanto que expresan que al finalizar sus actividades o empezarlas, sienten que sus actitudes frente a los demás se difuminan y entran en un modo automático; y para la dimensión realización personal del trabajo, el 55% expresa que el nivel en que se sentirían o sienten realizados personalmente en el trabajo es regular, siendo que se expresa en la forma de sentirse respecto a su reconocimiento, crecimiento profesional y otros factores que permiten que el recurso humano sienta satisfacción frente a su medio de trabajo y sus funciones.

Lo descrito anteriormente, permite llegar al análisis de las hipótesis de investigación, siendo que, respecto a la hipótesis general; Existe relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; denotan que, el grado de correlación se presenta a nivel positiva fuerte ( $r_s=0.757$ ,  $p<0.05$ ), validándose la hipótesis alterna (H1). Esto se respalda en la investigación realizada por Zenaida Solís, (2017) que hace referencia que el clima organizacional, según la dimensión potencial humano, es percibido por sus trabajadores como desfavorable las cuales analizadas demuestran que el clima organizacional tiene mucho influencia con respecto a

que los trabajadores y que en muchos casos se halló a trabajadores estresados y desmotivados, por tal motivo se encuentran rutinizados, con carencia de estímulo para el espíritu innovador que poseen. Otro estudio con resultados similares es el de Cisneros (2011) en este contexto se analiza la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo; donde concluye que no existe relación entre ambas variables, cual permite asumir que existen otros factores causantes de la insatisfacción y que no se han tomado en cuenta en el estudio. Esto lleva a seguir investigado sobre el tema y servir de antecedentes a futuras investigaciones. Así también; se tiene la investigación de Moreira y Álvarez (2010) donde; determina que el 32.5% de los encuestados presentan bajos niveles de rendimiento laboral en el último periodo; mayormente a causa de malestares físicos. Por más que el clima organizacional es percibido positivamente por el mayor porcentaje de la muestra de estudio, los valores no son considerables. Pese a ello, en cada grupo se puede percibir que según se incremente su nivel profesional, presentar una mejor estabilidad emocional, más seguridad y empatía; mientras que si decrece su nivel profesional reflejan inseguridad, frustración y desgano. La mayoría de los trabajadores reflejan un nivel de estrés bajo, ya que por más que haya situaciones difíciles, la empresa aplica estrategias o mecanismos que les permite tener capacidad de afrontar dichas situaciones y evitar que les dañe la salud física y emocional.

En cuanto los resultados respecto a la hipótesis especifican uno, donde señala que; existe una relación significativa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; denotan que, el grado de correlación se da a un nivel positiva fuerte ( $r_s=0.752$ ,  $p<0.05$ ), validándose la hipótesis alterna (H1). Anghie Naddia Gutierrez (2017) denota al respecto que, se evidencia que los factores de la cultura organizacional, remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral e insuficiente capacitación, tienen influencia negativa en la calidad de los servicios. La calidad

de los servicios en el hospital está directamente correlacionada con la cultura y el clima laboral, siendo su coeficiente de correlación 5.569 de la primera en mención.

Asimismo, para los resultados respecto a la hipótesis específica dos, que señalo; existe relación significativa entre el clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; denotan que, el grado de correlación se da a nivel positivo medio ( $rs=0.662$ ,  $p<0.05$ ), validándose la hipótesis alterna (H1). Al respecto, Likert (1967) planteaba 8 indicadores: “los métodos de mando y las características de las fuerzas motivacionales, procesos de comunicación, procesos de influencia, procesos de toma de decisiones, procesos de planificación, procesos de control, objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento”. Que, si se ven afectados en algún sentido o nivel, llegan a ejercer una influencia en el desarrollo del trabajador y este empieza a sentir un desapego creciente y despersonalización con su labor, lo que provoca un bajo desempeño, y su afectación en la institución.

Finalmente, para los resultados respecto a la hipótesis específica tres, señalo; existe relación significativa entre el clima organizacional y realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; denotan que, el grado de correlación se da a un nivel positivo medio ( $rs=0.684$ ,  $p<0.05$ ), validándose de forma la hipótesis alterna (H1). Siendo que, Aixa Ylse Monteza (2017) denota que, la realización personal del recurso humano afecta el clima de trabajo donde se desempeñan; siendo que los factores de la realización de un individuo, se enfocan al aspecto de mejorar sus actitudes y sentimientos frente a lo que hace y sus resultados, también enfocándose en como un trabajador siente que se supera en aspectos sociales, profesionales y familiares, y estos a su vez afecten a su entorno cotidiano en su ambiente laboral y sus relaciones con sus colegas.

## CONCLUSIONES

1. Se estableció que, la relación entre la variable clima organizacional y la variable estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; se da a un nivel positiva fuerte ( $r_s=0.757$ ,  $p<0.05$ ), aceptando la hipótesis alterna (H1), validada también con el estadístico de contraste, siendo que, al comparar la Z calculada ( $Z_{calculada}=8.5457$ ) con Z crítica ( $Z_{critica}=1.96$ ) se observa que la regla de decisión estadística ( $8.5457 > 1.96$ ) rechaza la hipótesis nula (H0).
2. Se estableció que, la relación entre la variable clima organizacional y la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; se da a nivel positiva fuerte ( $r_s=0.752$ ,  $p<0.05$ ), aceptándose la hipótesis alterna (H1), validada también con el estadístico de contraste, siendo que, al comparar la Z calculada ( $Z_{calculada}=8.4893$ ) con Z crítica ( $Z_{critica}=1.96$ ) se observa que la regla de decisión estadística ( $8.4893>1.96$ ) rechaza la hipótesis nula (H0).
3. Se estableció que, la relación entre la variable clima organizacional y la dimensión despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; se da a nivel positivo medio ( $r_s=0.662$ ,  $p<0.05$ ), aceptándose la hipótesis alterna (H1), validada también con el estadístico de contraste, siendo que, al comparar la Z calculada ( $Z_{calculada}=7.4733$ ) con Z crítica ( $Z_{critica}=1.96$ ) se observa que la regla de decisión estadística ( $7.4733>1.96$ ) rechaza la hipótesis nula (H0).
4. Se estableció que, la relación entre la variable clima organizacional y la dimensión realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015; se da a nivel positivo medio ( $r_s=0.684$ ,  $p<0.05$ ), aceptándose la hipótesis alterna (H1), validada también con el estadístico de contraste, siendo que, al comparar la Z calculada ( $Z_{calculada}=7.7216$ ) con Z crítica ( $Z_{critica}=1.96$ ) se observa que la regla de decisión estadística ( $7.7216>1.96$ ) rechaza la hipótesis nula (H0).



## RECOMENDACIONES

1. Fortalecer el clima organizacional mediante diversos estímulos al personal de una manera igualitaria, de esa manera los trabajadores de la de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015 no incurrirán al estrés laboral y eso nos llevará como resultado un desempeño eficaz y eficiente y por ende el servicio a las personas de la localidad será de buena calidad.
2. En cuanto a los trabajadores (potencial humano) se sugiere implementar el proceso y desarrollo de actividades para la integración de los mismos y con ellos también se logre percibir y mejorar el clima organizacional ya que involucra no solo a los trabajadores sino también a todo el distrito ya que es el único centro de salud en la zona.
3. El estrés al pasar el tiempo se ha convertido en una enfermedad actual capaz de llevar a las personas a un estado anímico desfavorable es por ello que debemos dar énfasis a este problema presentado en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015.
4. Al evidenciar que el clima organizacional y estrés laboral tienen una relación positiva fuerte, nos indica que no se deben descuidar, ya que esto podría ir aumentando y así complicando la situación futura de los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez – Jauja 2015.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover, C. M. (2010). "Cultura y clima organizacional". Madrid: Alianza Editorial S.A.
- Alvarado, L. (2006). "Los valores en la misión de la empresa". En: *Adminístrate Hoy*. México.
- Apiquian, A. (2013). "El Síndrome de Burnout en las Empresas". México: Universidad Anáhuac México Norte.
- Aranda, C. Pando, M. Pérez, M.B. (2013). "Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión". *Revista del Instituto Regional de Investigación en Salud Pública, México, Universidad de Guadalajara*.
- Arciniega, L. (2011). "Compromiso organizacional". México: Ed. Mc Graw Hill.
- Barraza, A. (2010). "Inventario de Estresores Académicos". *Visión Educativa IUNAES*, 4(9), 68-70.
- Barron, S. y Bongiovanni, M. (2010) "Influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral de las Pymes de Rio Cuarto". Río de Janeiro. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Rio Cuarto.
- Brunet, L. (2009). "El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias". México: Ed. Trillas.
- Chávez, S. (2008) "Frecuencia del Síndrome de burnout en el personal de enfermería". Mérida. Universidad Los Andes.
- Chenet, M. Oseda, D. Hurtado, D. Chávez, A. Patiño, A. Oseda, M. (2015). "Metodología de la Investigación". (5ª. ed.) Perú: Editorial Soluciones Gráficas SAC.
- Chiavenato, I. (2012). "Administración de Recursos Humanos". (5ª. ed.) Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). "Administración de Recursos humanos". (5ª. ed.) Bogotá: Ed. Interamericana.

- Davis, K. y Newstrom, J. (2009) "Comportamiento humano en el trabajo". México: Ed. Mc Graw Hill.
- Del Río Sadornil, D. (2013). Diccionario-glosario de metodología de la investigación social. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid 2013.
- Donalisio G, R. (2006). "Condiciones de trabajo y estrés". Boletín de información de Mutual Cyclops, 10.
- Escurre, L.M. (2011). "Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces". Revista de Psicología, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165
- Forbes, R. (2011) "El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa". Revista Éxito Empresarial N°160. Consultado 19 de noviembre 2014 de, [www.cegesti.org](http://www.cegesti.org).
- Frías, A (2012) "Clima Organizacional entre grupos de trabajadores de la Asociación de Comunidad Local de Administración de Servicios de Salud de Bellavista, El Callao". Perú.
- García, F. y Flores, J. (2009) "Cultura organizacional, una promesa realmente atractiva". En *Adminístrate Hoy*. México.
- Gil-Monte, P. R. (2013) "Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomas, España". *Revista de Psicología del Trabajo de las organizaciones*, vol 19, núm.2,2013, pp.181-197, [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)
- Goncalves, A. (2000). "Fundamentos del clima organizacional". Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). México: Ed. Mc Graw Hill.
- González, I, Villamar, D, Juárez, A y Osnaya, M. (2008) "Síndrome de Burnout: Estrés crónico laboral en trabajadores educativos". México: Universidad del Valle de México.

- González, R. De la Gándara, M (2013) “El médico con burnout conceptos básicos y habilidades prácticas para el médico de familia”. España: Sociedad Española de Medicina Rural y Generalista SEMERGEN.
- Hernández Sampieri, R. (2010). “Metodología de la investigación” Madrid: McGraw-Hill.
- Hinojosa, D. (2011) “Inteligencia emocional y clima organizacional en las instituciones educativas públicas del distrito de La Merced – provincia de Chanchamayo. Huancayo”. Universidad Cesar Vallejo, sede Huancayo.
- Isaacson, R. (2011). “Gestión de Calidad Total en Administración”. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Kerlinger, F. N. y Lee, H.B. (2002). “Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales”. México: McGraw-Hill.
- Kolb, D. A., et al. (2007) “Psicología de las organizaciones: experiencias”. Buenos Aires, Argentina: Ed. Prentice Hall Internacional.
- Marchant, L. (2010) “Actualizaciones para el desarrollo organizacional primer seminario Viña del Mar”. Chile • Marchant, L.; Prieto, A. (2005) “Cuestionario CCO (Copyright 2005, N 149.282. Viña del Mar. Chile.
- Martínez, A. (2010) “El Síndrome de Burnout Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión”. España: Universidad de la Rioja.
- Moreira, F y Álvarez, B. (2010) “Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes, perteneciente a la Facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Estatal de Cabueñes”. España.
- Oseda, D. (2011) “Metodología de la investigación”. (3ª ed) Perú: Ed. Pirámide.
- Payne, R. L; Fineman, S. y Wall, T. D. (2006) “Organizational climate and job satisfaction: a conceptual synthesis, organizational behavior and human performance”.
- Pedraza, E. Amaya, G. Conde, M. (2010) “Desempeño Laboral y estabilidad del personal

- administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia”.  
Maracaibo. Revista de Ciencias Sociales V.16 n.3.
- Ponce, at. al. (2010). “Burnout: An existential perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), Profesional burnout: Recent development in theory and research”.  
Londres: Taylor & Francis.
- Ponce, C.R. (2010) “El Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial en Grupos de Docentes Universitarios”. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Robbins, S. (2013). “Comportamiento Organizacional”. México: Ed. Prentice Hall.
- Rousseau, D. M. (2006). “Factores psicosociales y de organización. Clima y cultura organizativos, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo”.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) “Metodología y diseños en la investigación científica”. (3ª ed.). Perú: Ed. Mantaro.
- Segredo, A. y Reyes, D. (2010) “Clima organizacional en salud pública, consideraciones generales”. Lima: Ed. Alina Segredo.
- Selye, H. (2009). “A syndrome produced by diverse nocuous agents” Nature, 138 (3479), 32.
- Useche, M. (2008) “Factores de personalidad relacionadas con el síndrome de burnout a partir de los tipos de personalidad A, B, C”. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Zarate, T. (2014). “Síndrome de burnout y desempeño laboral en consultorios externos del hospital IV de Junín EsSalud 2014”. Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

## ANEXOS

## Matriz de consistencia

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRES LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ACLAS DE LEONOR ORDOÑEZ-JAUJA 2015**

PROBLEMA	GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>a) Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?</p> <p><b>b) Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?</li> <li>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?</li> <li>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015?</li> </ol>	<p><b>a. Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</p> <p><b>b. Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</li> <li>Establecer la relación entre el clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</li> <li>Establecer la relación entre el clima organizacional y realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</li> </ol>	<p><b>a. Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</p> <p><b>b. Hipótesis específica</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</li> <li>Existe una relación significativa entre el clima organizacional y despersonalización en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</li> <li>Existe una relación significativa entre el clima organizacional y realización personal en los trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</li> </ol>	<p><b>VARIABLE 01:</b> <b>Clima Organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad Institucional</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Manejo de Conflictos</li> <li>• Relaciones Interpersonales</li> </ul> <p><b>VARIABLE 02:</b> <b>Estrés Laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul>	<p><b>METODO GENERAL</b> Científico</p> <p><b>MÉTODO ESPECIFICO</b> Hipotético - deductivo</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transeccional – correlacional</p> <p>El esquema es el siguiente:</p> <pre> graph TD     M[M] --&gt; O1[O1]     M --&gt; O2[O2]     O1 &lt;--&gt;  r  O2   </pre> <p><b>O<sub>2</sub></b> Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1. O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2. r = Correlación entre dichas variables.</p> <p><b>Población:</b> 60 trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilística – censal. Los mismos 60 trabajadores de la ACLAS de Leonor Ordoñez-Jauja 2015.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos recolección de datos:</b> Técnica; encuesta Instrumento; Cuestionario</p>

## Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> Rodríguez (2009) manifiesta que “el clima organizacional es la percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones. Estas percepciones influyen en el comportamiento organizacional” (p. 85).	<b>Identidad institucional</b> “sentimiento de formar parte de la escuela, de ser un miembro valioso del equipo; de que los objetivos personales y los de la escuela están alineados”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra compromiso con la organización.</li> <li>• Se siente satisfecho con la labor realizada.</li> <li>• Participa plenamente en las actividades de la organización.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se identifica y participa con todas las actividades que programa a la organización.</li> <li>2. Se siente comprometido con la labor realizada en la organización.</li> <li>3. Siente una gran satisfacción por la labor realizada en beneficio de la organización.</li> <li>4. Participa activamente en las actividades que promueve la organización.</li> </ol>
	<b>Comunicación</b> “Acto de interactuar con sus compañeros de trabajo, ya sea de línea o superiores. Así mismo recibe instrucciones y coordina en equipo de trabajo. En general todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación en las instituciones”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Práctica una comunicación fluida.</li> <li>• Acceso a la información requerida.</li> <li>• Práctica una comunicación empática en la organización.</li> <li>• Sabe escuchar de manera asertiva.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Los trabajadores mantienen una comunicación cordial.</li> <li>6. La organización fomenta y promueve la comunicación interna.</li> <li>7. Se cuenta con acceso de información necesaria para cumplir con el trabajo.</li> <li>8. Las informaciones habladas o escritas son claras y precisas.</li> <li>9. Usted se pone en el lugar del otro, comprende que existen personas con sentimientos, deseos necesidades y aspiraciones.</li> <li>10. Usted sabe persuadir busca el consenso.</li> <li>11. Al momento de escuchar evalúa el contenido y no la forma.</li> <li>12. Los directivos escuchan los planteamientos que se le hacen.</li> </ol>
	<b>Manejo de conflictos</b> “no se refiere a la existencia de conflictos sino a la forma cómo éstos se manejan: si hay o no libertad, en la escuela, para plantear los problemas abiertamente y expresar opiniones discrepantes, ya que ello permite sacar los conflictos a la luz y resolverlos”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneja los conflictos Intrapersonales.</li> <li>• Diferencia criterios para la obtención del poder.</li> <li>• Sabe mediar en los conflictos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. En los conflictos intrapersonales de los trabajadores se persiguen intereses individuales.</li> <li>14. Los directivos siempre generan conflictos entre los trabajadores.</li> <li>15. No converso con mis compañeros de otras especialidades.</li> <li>16. Es notorio las disputas de la obtención del poder por los grupos.</li> <li>17. Relativismo e incluso oposición entre las normas que imponen diferentes trabajadores.</li> <li>18. Existe capacidad de resolución de problemas con el aporte de los trabajadores.</li> <li>19. Se percibe en la organización el principio de resolución: todos salimos ganando.</li> <li>20. Practicar las habilidades interpersonales es esencial para la resolución de conflictos.</li> </ol>
<b>Relaciones interpersonales</b> “Se refiere a la percepción que el personal tiene, respecto a las relaciones interpersonales y al ambiente emocional que prima al interior de la escuela; tanto entre pares, como entre diferentes estamentos; a nivel de grupos formales como de grupos informales”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Práctica la cooperación y ayuda mutua.</li> <li>• Muestra confianza entre el personal.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>21. Los miembros de la entidad pública están organizados en equipos de ayuda mutua según su afinidad.</li> <li>22. Recibe apoyo por parte de sus colegas.</li> <li>23. El nivel de trato y relaciones entre los agentes ha decaído en la organización.</li> <li>24. En los grupos de trabajo se percibe una confianza mutua.</li> <li>25. El grado de confianza de unos hacia otros permite ver grupos interrelacionados que comparten las mismas metas.</li> </ol>	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>ESTRÉS LABORAL</b> Un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo. Freudenberger (1974)	<b>Agotamiento Emocional:</b> Disminución o pérdida de recursos emocionales, describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la existencia del agotamiento emocional en su trabajo</li> <li>• Identifica si existe el agotamiento físico después de su jornada laboral.</li> <li>• demuestra cansancio permanente</li> <li>• Siente la tensión en su trabajo.</li> <li>• Reconoce el desgaste psíquico en su jornada laboral.</li> <li>• Muestra frustración en sus actividades cotidianas</li> <li>• Considera la dureza de su trabajo.</li> <li>• Percibe el estrés frecuentemente.</li> <li>• Se siente limitado en su quehacer diario.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Usted se siente en su trabajo emocionalmente agotado?</li> <li>2. ¿Después de su jornada laboral se siente agotado?</li> <li>3. ¿Se siente cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo?</li> <li>4. ¿Entiende usted con facilidad lo que piensan los usuarios?</li> <li>5. ¿Usted considera que los usuarios son objetos impersonales?</li> <li>6. ¿Usted se siente frustrado en su trabajo?</li> <li>7. ¿Usted piensa que trabajar directamente con personas le produce estrés?</li> <li>8. ¿Se siente usted "estresado" por su trabajo?</li> <li>9. ¿Cree usted que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?</li> </ol>
	<b>Despersonalización</b> Respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera que el trato inhumano es producto del cansancio.</li> <li>• Reconoce la insensibilidad hacia la gente.</li> <li>• Se preocupa por la dureza emocional adquirida.</li> <li>• Muestra desinterés por los demás.</li> <li>• Percibe sentimiento de culpa en su relación con los demás.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. ¿Considera usted que trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo?</li> <li>11. ¿Piensa usted que se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?</li> <li>12. ¿Le preocupa el hecho de que este trabajo lo endurezca emocionalmente?</li> <li>13. ¿Le preocupa a usted lo que les ocurre a los usuarios del servicio?</li> <li>14. ¿Siente usted que los usuarios le culpan por alguno de sus problemas?</li> </ol>
	<b>Realización personal en el trabajo</b> Sentimientos de competencia y eficiencia en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entiende el pensamiento de los estudiantes con facilidad</li> <li>• Soluciona problemas de los estudiantes.</li> <li>• Su trabajo es una influencia positiva.</li> <li>• Tiene vitalidad en su trabajo.</li> <li>• Crea atmósfera relajada para los usuarios.</li> <li>• Se siente animado después del trabajo.</li> <li>• Realiza un trabajo que merece la pena.</li> <li>• Trata adecuadamente los problemas emocionales.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>15. ¿Entiende usted los problemas de los usuarios?</li> <li>16. ¿En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma?</li> <li>17. ¿Cree usted que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?</li> <li>18. ¿Se siente muy activo en su trabajo?</li> <li>19. ¿Puede usted crear fácilmente una atmósfera relajada con los usuarios?</li> <li>20. ¿Se siente estimulado después de trabajar?</li> <li>21. ¿Usted ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión?</li> <li>22. ¿En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma?</li> </ol>



## Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	<b>Identidad institucional</b>	Muestra compromiso con la organización. Se siente satisfecho con la labor realizada. Participa plenamente en las actividades de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se identifica y participa con todas las actividades que programa a la organización.</li> <li>2. Se siente comprometido con la labor realizada en la organización.</li> <li>3. Siente una gran satisfacción por la labor realizada en beneficio de la organización.</li> <li>4. Participa activamente en las actividades que promueve la organización.</li> </ol>	<b>Escala de medida:</b> Ordinal.  <b>Escala valorativa:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo.</li> <li>2. En desacuerdo.</li> <li>3. Más o menos de acuerdo.</li> <li>4. De acuerdo.</li> <li>5. Totalmente de acuerdo.</li> </ol>
	<b>Comunicación</b>	Práctica una comunicación fluida. Acceso a la información requerida. Práctica una comunicación empática en la organización. Sabe escuchar de manera asertiva.	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Los trabajadores mantienen una comunicación cordial.</li> <li>6. La organización fomenta y promueve la comunicación interna.</li> <li>7. Se cuenta con acceso de información necesaria para cumplir con el trabajo.</li> <li>8. Las informaciones habladas o escritas son claras y precisas.</li> <li>9. Usted se pone en el lugar del otro, comprende que existen personas con sentimientos, deseos necesidades y aspiraciones.</li> <li>10. Usted sabe persuadir busca el consenso.</li> <li>11. Al momento de escuchar evalúa el contenido y no la forma.</li> <li>12. Los directivos escuchan los planteamientos que se le hacen.</li> </ol>	
	<b>Manejo de conflictos</b>	Maneja los conflictos Intrapersonales. Diferencia criterios para la obtención del poder. Sabe mediar en los conflictos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. En los conflictos intrapersonales de los trabajadores se persiguen intereses individuales.</li> <li>14. Los directivos siempre generan conflictos entre los trabajadores.</li> <li>15. No converso con mis compañeros de otras especialidades.</li> <li>16. Es notorio las disputas de la obtención del poder por los grupos.</li> <li>17. Relativismo e incluso oposición entre las normas que imponen diferentes trabajadores.</li> <li>18. Existe capacidad de resolución de problemas con el aporte de los trabajadores.</li> <li>19. Se percibe en la organización el principio de resolución: todos salimos ganando.</li> <li>20. Practicar las habilidades interpersonales es esencial para la resolución de conflictos.</li> </ol>	
	<b>Relaciones interpersonales</b>	Práctica la cooperación y ayuda mutua. Muestra confianza entre el personal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>21. Los miembros de la entidad pública están organizados en equipos de ayuda mutua según su afinidad.</li> <li>22. Recibe apoyo por parte de sus colegas.</li> <li>23. El nivel de trato y relaciones entre los agentes ha decaído en la organización.</li> <li>24. En los grupos de trabajo se percibe una confianza mutua.</li> <li>25. El grado de confianza de unos hacia otros permite ver grupos interrelacionados que comparten las mismas metas.</li> </ol>	

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
ESTRÉS LABORAL	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la existencia del agotamiento emocional en su trabajo</li> <li>Identifica si existe el agotamiento físico después de su jornada laboral.</li> <li>Demuestra cansancio permanente</li> <li>Siente la tensión en su trabajo.</li> <li>Reconoce el desgaste psíquico en su jornada laboral.</li> <li>Muestra frustración en sus actividades cotidianas</li> <li>Considera la dureza de su trabajo.</li> <li>Percibe el estrés frecuentemente.</li> <li>Se siente limitado en su quehacer diario.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Usted se siente en su trabajo emocionalmente agotado?</li> <li>¿Después de su jornada laboral se siente agotado?</li> <li>¿Se siente cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo?</li> <li>¿Entiende usted con facilidad lo que piensan los usuarios?</li> <li>¿Usted considera que los usuarios son objetos impersonales?</li> <li>¿Usted se siente frustrado en su trabajo?</li> <li>¿Usted piensa que trabajar directamente con personas le produce estrés?</li> <li>¿Se siente usted "estresado" por su trabajo?</li> <li>¿Cree usted que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?</li> </ol>	<p>Escala de medida ordinal</p> <p>Escala valorativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nunca</li> <li>Casi nunca</li> <li>A veces</li> <li>Casi siempre</li> <li>Siempre</li> </ol>
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considera que el trato inhumano es producto del cansancio.</li> <li>Reconoce la insensibilidad hacia la gente.</li> <li>Se preocupa por la dureza emocional adquirida.</li> <li>Muestra desinterés por los demás.</li> <li>Percibe sentimiento de culpa en su relación con los demás.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo?</li> <li>¿Piensa usted que se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?</li> <li>¿Le preocupa el hecho de que este trabajo lo endurezca emocionalmente?</li> <li>¿Le preocupa a usted lo que les ocurre a los usuarios del servicio?</li> <li>¿Siente usted que los usuarios le culpan por alguno de sus problemas?</li> </ol>	
	Realización personal en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entiende el pensamiento de los estudiantes con facilidad</li> <li>Soluciona problemas de los estudiantes.</li> <li>Su trabajo es una influencia positiva.</li> <li>Tiene vitalidad en su trabajo.</li> <li>Crea atmósfera relajada para los usuarios.</li> <li>Se siente animado después del trabajo.</li> <li>Realiza un trabajo que merece la pena.</li> <li>Trata adecuadamente los problemas emocionales.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Entiende usted los problemas de los usuarios?</li> <li>¿En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma?</li> <li>¿Cree usted que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?</li> <li>¿Se siente muy activo en su trabajo?</li> <li>¿Puede usted crear fácilmente una atmósfera relajada con los usuarios?</li> <li>¿Se siente estimulado después de trabajar?</li> <li>¿Usted ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión?</li> <li>¿En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma?</li> </ol>	

## Instrumentos de investigación

### EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRES LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ACLAS DE LEONOR ORDOÑEZ-JAUJA 2015

Instrucciones: Por favor marque con una (X) en el cuadro que contenga la alternativa que mejor se ajusta a su propia forma de pensar y actuar, respecto a cada afirmación.

Escala valorativa para la variable clima organizacional:

1.-Totalmente en desacuerdo	2.-En desacuerdo	3.-Mas o menos de acuerdo	4.De acuerdo	5.- Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	---------------------------	--------------	---------------------------

#### VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>						
01	Se identifica y participa con todas las actividades que programa la organización.					
02	Se siente comprometido con la labor realizada en la organización.					
03	Siente una gran satisfacción por la labor realizada en beneficio de la organización.					
04	Participa activamente en las actividades diarias que promueve la organización.					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
05	Los trabajadores mantienen una comunicación cordial.					
06	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
07	Se cuenta con acceso de información necesaria para cumplir con el trabajo.					
08	Las informaciones habladas o escritas son claras y precisas.					
09	Usted se pone en el lugar del otro, comprende que existe personas con sentimientos, deseos, necesidades y aspiraciones.					
10	Usted sabe persuadir, busca el consenso.					
11	Al momento de escuchar evalúa el contenido y no la forma.					
12	El director escucha los planteamientos que se le hacen.					
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>						
13	En los conflictos interpersonales de los trabajadores se persiguen intereses individuales.					
14	Los directivos siempre generan conflictos entre los trabajadores.					
15	No converso con mis compañeros de otras especialidades.					
16	Es notorio las disputas de la obtención del poder por los grupos.					
17	Relativismo e incluso oposición entre las normas que imponen diferentes trabajadores.					
18	Existe capacidad de resolución de problemas con el aporte de los trabajadores.					
19	Se percibe en la organización el principio de resolución: todos salimos ganando.					
20	Practicar las habilidades interpersonales es esencial para la resolución de conflictos.					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
21	Los miembros de la organización están organizados en equipos de ayuda mutua según su afinidad.					
22	Recibe apoyo por parte de sus colegas.					
23	El nivel de trato y relaciones entre los agentes ha decaído en la organización.					
24	En los grupos de trabajo se percibe una confianza mutua.					
25	El grado de confianza de unos hacia otros permite ver grupos interrelacionados que comparten las mismas metas.					

## VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL

Escala valorativa para la variable estrés laboral:

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

N°	COMPETENCIA / ITEMS	VALORACIÓN				
	<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	1	2	3	4	5
1	¿Se siente en su trabajo emocionalmente agotado?					
2	¿Después de su jornada laboral se siente agotado?					
3	¿Se siente cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo?					
4	¿Entiende con facilidad lo que piensan los usuarios?					
5	¿Considera que los usuarios son objetos impersonales?					
6	¿Se siente frustrado en su trabajo?					
7	¿Piensa que trabajar directamente con personas le produce estrés?					
8	¿Se siente "estresado" por su trabajo?					
9	¿Cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?					
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>						
10	¿Considera que trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo?					
11	¿Piensa que se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?					
12	¿Le preocupa el hecho de que este trabajo lo endurezca emocionalmente?					
13	¿Le preocupa lo que le ocurre a los usuarios?					
14	¿Siente que los usuarios le culpan por alguno de sus problemas?					
<b>REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO</b>						
15	¿Entiende los problemas de los usuarios?					
16	¿En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma?					
17	¿Cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas?					
18	¿Se siente muy activo en su trabajo?					
19	¿Puede usted crear fácilmente una atmósfera relajada con los usuarios?					
20	¿Se siente estimulado después de trabajar?					
21	¿Usted ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión?					
22	¿En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma?					

Gracias por su colaboración .....

## **Confiabilidad y validez del instrumento**

### **Fichas de validación informe de opinión del juicio de experto**

Huancayo, 09 de Julio del 2018.

-----  
**Presente. -**

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis intitulada: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRES LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ACLAS DE LEONOR ORDOÑEZ-JAUJA 2015**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos **“CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL”**; de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

**Atentamente.**

\_\_\_\_\_  
**Bach. Astudillo Bartolo Mercedes**  
**DNI:43358968**

\_\_\_\_\_  
**Bach. Yupanqui Yupanqui Rosavel**  
**DNI:42625267**

#### **Adjunto:**

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumentos de investigación.
4. Ficha de juicio de experto.

**DATOS GENERALES:**

- 1.1. Título de la investigación: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ACLAS DE LEONOR ORDOÑEZ-JAUJA 2015.**
- 1.2. Nombre de los instrumentos: Cuestionario de encuesta sobre el clima organizacional y el estrés laboral.

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

INDICADORES.	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	20	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.1.	Claridad.																					
1.2.	Objetividad.																					
1.3.	Actualidad.																					
1.4.	Organización.																					
1.5.	Deficiencia.																					
1.6.	Intencionalidad.																					
1.7.	Consistencia.																					
1.8.	Coherencia.																					
1.9.	Metodología.																					
1.10.	Pertinencia.																					

**PROMEDIO DE VALORIZACION:**

**OPINION DE APLICABILIDAD:** a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena  
e) Muy buena

<b>Nombres y Apellidos:</b>	<b>DNI N°</b>
<b>Dirección domiciliaria:</b>	<b>Teléfono /celular</b>
<b>Grado Académico:</b>	
<b>Mención:</b>	

**FIRMA**

**Lugar y fecha: .....**

### Confiabilidad del instrumento de investigación

La validación se llevó a cabo mediante una prueba piloto, suministrada a un parte de la muestra (60 personas). Donde se aplicó el instrumento de recolección de datos, que alcanzó un nivel de confiabilidad de  $\alpha = 0.75$ . cual indica alta confiabilidad.

Estadístico de Alfa de Cronbach

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
753	47

Resultados de la confiabilidad en base al baremo de interpretación:

Baremo de interpretación de Alfa de Cronbach

Rangos	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
<b>0.61 a 0.80</b>	<b>Alta</b>
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

El resultado refleja un valor  $\alpha = 0,753$ ; cual según el baremo de interpretación se ubica en el nivel alto (0.61 a 0.80), por lo tanto, el cuestionario es a un 95% ( $z=1.96$ ) altamente confiable para ser aplicado en la investigación y logra el objetivo propuesto.

## Data de procesamiento de datos

### Variable 1 Clima organizacional

N°	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	Preg.10	Preg.11	Preg.12
1	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	5
2	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5
3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	2	5
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	5
6	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
7	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5
10	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5
11	2	4	5	1	4	5	1	2	2	1	2	3
12	1	4	5	5	5	5	2	1	2	1	3	5
13	2	5	5	5	5	5	2	1	2	1	3	4
14	3	4	3	5	5	5	3	1	2	1	4	4
15	2	5	3	3	5	5	4	1	2	1	3	4
16	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	3
17	3	5	4	5	4	5	1	3	2	1	3	4
18	2	5	3	5	4	5	2	4	2	1	4	4
19	4	5	4	3	4	3	4	4	3	1	4	5
20	2	5	3	5	5	3	3	4	2	1	3	4
21	3	5	4	3	5	3	3	4	3	1	3	4
22	4	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	5
23	3	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4
24	2	4	5	5	5	2	3	4	2	1	3	4
25	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	5
26	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4
27	2	4	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5
28	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
29	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	2	5
30	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5
31	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	2	4
32	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5
33	2	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4
34	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4
35	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	5
36	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5
37	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4
38	2	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5



39	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5
40	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5
41	3	3	5	3	3	2	5	3	4	4	2	5
42	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
43	5	5	5	4	3	5	5	3	2	4	2	5
44	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	5
45	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	2	5
46	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
47	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
48	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
49	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
50	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	5
51	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5
52	4	4	3	4	3	5	3	3	5	3	3	5
53	2	3	3	5	5	2	3	5	2	1	4	4
54	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	5
55	2	3	4	5	5	3	2	4	2	1	4	4
56	3	3	5	5	5	3	3	5	2	1	3	3
57	2	4	5	5	5	2	2	5	2	1	2	3
58	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	5
59	2	4	3	5	5	3	3	3	2	2	3	5
60	3	4	4	5	4	3	4	4	3	2	3	5

<i>Preg.13</i>	<i>Preg.14</i>	<i>Preg.15</i>	<i>Preg.16</i>	<i>Preg.17</i>	<i>Preg.18</i>	<i>Preg.19</i>	<i>Preg.20</i>	<i>Preg.21</i>	<i>Preg.22</i>	<i>Preg.23</i>	<i>Preg.24</i>	<i>Preg.25</i>
2	4	5	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4
2	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3
2	3	5	4	3	4	3	5	4	4	2	4	3
4	3	5	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3
4	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3
2	4	5	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3
2	4	4	4	2	4	5	4	3	3	4	3	3
2	4	5	5	2	4	5	3	3	3	4	3	3
2	3	4	3	2	4	4	5	3	4	3	4	3
2	3	3	2	2	1	2	5	2	3	2	1	2
3	4	3	2	4	3	2	5	4	4	3	3	3
3	4	3	2	3	2	3	5	2	2	3	2	1
4	3	3	2	4	4	2	5	4	4	4	3	3
3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2
3	4	3	2	4	4	2	5	4	3	3	3	3
3	4	4	2	3	2	3	3	2	4	2	2	1

2	4	4	2	4	2	3	3	2	3	2	2	1
2	3	5	2	2	4	2	5	4	4	4	3	3
3	4	4	2	2	3	2	5	4	4	2	3	2
3	4	4	2	2	3	2	5	3	3	2	3	2
4	4	4	2	2	4	2	5	4	3	4	3	3
3	3	4	2	2	4	2	5	4	3	3	3	3
2	2	5	3	2	2	3	5	3	3	2	2	2
2	3	5	3	2	4	5	5	3	2	3	3	3
2	4	3	4	2	4	4	4	3	2	3	3	4
2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	2	3	4
2	4	5	3	2	4	5	5	4	2	2	3	4
2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	5
2	4	4	2	2	4	4	5	3	2	3	3	5
2	3	5	2	2	5	4	5	3	2	2	3	5
2	4	3	2	2	4	5	5	3	3	3	3	5
4	4	5	3	2	4	5	3	3	5	3	3	5
2	4	5	3	2	4	5	3	3	2	3	3	4
3	5	5	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4
5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4
4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4
5	3	1	3	5	3	3	5	3	2	3	3	3
5	5	2	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	2	5	4	4	2	4	4	3	3	4
5	3	2	3	5	4	4	3	3	4	3	2	3
5	4	1	3	5	4	3	2	4	2	3	3	3
5	3	1	2	5	5	2	2	4	5	4	3	4
5	3	2	1	5	5	3	4	4	5	3	3	3
5	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3
5	4	1	3	5	3	4	1	3	4	3	3	2
5	4	1	4	5	4	5	1	4	5	3	3	5
5	4	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4
4	4	2	4	5	4	5	2	3	4	3	5	5
5	3	1	3	5	4	4	2	3	4	4	4	2
5	4	2	4	5	4	5	3	5	4	3	5	5
4	3	2	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3
3	2	3	2	5	2	3	2	3	4	2	2	2
3	2	4	3	5	4	2	2	4	4	4	3	3
3	2	3	2	5	3	4	2	3	4	2	2	2
2	2	3	2	5	2	3	3	3	4	2	2	2
2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	2	2
4	3	4	3	5	4	2	2	4	4	4	3	3
4	3	5	3	5	4	2	2	4	4	3	3	3
4	3	5	2	5	4	3	2	4	3	3	3	3

## Variable 2 Estrés laboral

Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	Preg.10	Preg.11	Preg.12
4	4	5	3	3	3	3	5	2	3	3	3
4	2	3	3	5	5	5	5	2	3	5	4
4	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	3
4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	2	3
3	3	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2
3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
1	2	1	2	5	5	5	5	2	2	2	5
3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
1	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4
3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
2	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4
3	3	4	3	2	3	2	4	2	2	2	2
1	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4
2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	2	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2
2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3
3	4	4	4	2	3	2	4	2	2	2	2
3	3	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2
2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3
3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2
3	2	3	4	5	5	5	5	2	5	5	4
3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	4
4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3
3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2
3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2
3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2
3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2
3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2
3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2
4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	1	4	5	1	1	1	1	1
2	3	3	5	2	3	2	2	2	2	2	2
2	5	4	5	2	4	2	2	2	2	2	2
3	3	4	5	1	4	5	1	1	1	1	1
2	3	3	5	1	3	5	1	1	1	1	1
3	4	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	5	1	2	5	1	1	1	1	1
3	5	4	5	1	1	5	1	1	1	1	1
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	1	1	5	1	1	1	1	1
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2

Preg.13	Preg.14	Preg.15	Preg.16	Preg.17	Preg.18	Preg.19	Preg.20	Preg.21	Preg.22
3	2	1	4	3	3	5	3	3	3
2	2	1	5	2	5	5	2	2	2
3	2	2	3	3	3	5	3	3	3
3	2	2	3	3	3	5	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
5	4	2	5	5	5	5	5	2	2
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	4	4	4	4	4	2	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	2	4	4	4	4	4	2	2
4	3	2	4	4	4	4	4	4	2
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3



## **Consentimiento Informado**

## Fotos de la aplicación del instrumento



Ministerio De Salud Aclas Del Distrito De Leonor Ordoñez



Ingreso al consultorio del Gerente del Puesto ACLAS de Leonor Ordoñez  
Doctor. Abel Bautista



Área del niño y del adolescente



Área de odontología





Área del adulto y prenatal



Área de Triage



Ingreso a la oficina de Triage (lugar donde se realiza el historial clínico)



Farmacia



Laboratorio  
(Tópico y emergencias)

