

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018.

Por:

Angélica Judith Saldaña Vásquez
Diego Alonzo Sánchez Gonza

Asesor:

Mg. Ricardo Alberto Gómez Paredes

Morales, marzo de 2019

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Ricardo Alberto Gómez Paredes, asesor de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulada: "Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018" constituye a la memoria que presenta los Bachilleres Diego Alonzo Sánchez Gonza y Angélica Judith Saldaña Vásquez, para aspirar al título Profesional de Psicólogo, cuya tesis ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Tarapoto, a los 12 días del mes de abril del año 2019.



Mg. Ricardo Alberto Gómez Paredes
Asesor

Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades
públicas pertenecientes a la generación millennial Tarapoto, 2018

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo

JURADO CALIFICADOR


Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban
Presidente


Psic. Carla Esther Dávila Valencia
Secretario


Psic. Byron Manuel Baquerizo Vega
Vocal


Mg. Ricardo Alberto Gómez Paredes
Asesor

Tarapoto, 22 de marzo del 2019

Dedicatoria

En primer lugar, agradecer a mis padres Reinerio Sánchez Ramírez y Elena Gonza Córdova de Sánchez, por el enorme apoyo y compromiso, por brindarme esas energías y la motivación suficiente para continuar con mis estudios y por brindarme pautas esenciales para poder enfrentar dificultades futuras.

A mis hermanos Cesar Augusto Sánchez Gonza y Abner Galtier Sánchez Tafur, por estar a mi lado durante este trayecto de formación universitaria apoyándome emocionalmente y potenciar mis metas propuestas.

A todas mis amistades y compañeros, por su gran capacidad de acogida y amistad pura.

Diego Alonso Sánchez Gonza

A Dios y a mis padres, Pedro Saldaña Cárdenas y a mi madre Angelica Vásquez García, por haberme brindado su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios, y permitir alcanzar una meta más en mi vida. a mi hermana Naya Saldaña Vásquez y a las personas que siempre estuvieron a mi lado apoyándome en este desafío de mi formación profesional.

Angelica Judith Saldaña Vásquez

Agradecimiento

Agradecemos, en primer lugar, a Dios, por darnos la oportunidad de tener un día más de vida, y por guiarnos brindándonos la fortaleza suficiente para poder llegar a la meta propuesta rompiendo toda dificultad.

A la Universidad Peruana Unión, nuestra segunda casa de formación, por otorgarnos la oportunidad de acogida y sobre todo la formación profesional con ética y principios cristianos lo cual hace diferentes a todas las demás universidades.

A nuestro asesor de tesis, Ps. Ricardo Alberto Gómez Paredes, por su apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la investigación realizada, gracias por compartir su experiencia investigativa con nosotros.

A nuestra asesora metodológica, Ps. Carla Esther Dávila, por compartir sus conocimientos, por su constante asesoría durante el proceso de investigación, además de su gran capacidad de la motivación y capacidad de comprensión.

A la Red de salud San Martín, por brindarnos las facilidades necesarias para el desarrollo de esta investigación y a todas aquellas personas que aceptaron formar y ser parte de esta investigación, les agradecemos infinitamente por su disposición y tiempo brindado.

Finalmente, agradecemos a todos nuestros docentes y a todas aquellas personas que hicieron posible que esta investigación culmine de manera satisfactoria.

Índice general

Resumen	XII
Abstrac.....	XIII
Capítulo I	14
El problema.....	14
1. Planteamiento del problema.....	14
2. Pregunta de investigación	16
2.1 Pregunta general.....	16
2.2 Preguntas específicas	17
3. Justificación	17
4. Objetivos de la investigación	18
4.1 Objetivo general	18
4.2 Objetivos específicos.	19
Capítulo II	20
Marco teórico	20
1. Presuposición filosófica.....	20
2. Antecedentes de la investigación	22
2.2 Antecedentes nacionales:	24
2.3 Antecedentes locales	26
3. Marco conceptual.....	27

3.1 Estrés Laboral	27
3.2 Clima organizacional	37
3.3 Marco teórico referente a la población de estudio.	52
4. Definición de términos	54
5. Hipótesis de la investigación	55
5.1 Hipótesis general.	55
5.2 Hipótesis específicas.....	55
Capítulo III	57
Materiales y Métodos	57
1. Diseño y alcance de investigación	57
2. Variables de la investigación	57
2.1 Definición conceptual de las variables.....	57
2.2 Operacionalización de las variables	58
3. Delimitación geográfica y temporal	63
4. Participantes	63
4.1 Características de los participantes.....	63
4.2 Criterios de inclusión	64
5. Instrumentos	65
5.1. JSS Cuestionario de Estrés Laboral.....	65
5.2. Escala de Clima Laboral CL – SPC.....	65
6. Proceso de recolección de datos	66

7. Procesamiento y análisis de datos	66
Resultados y discusión	67
1. Resultados	67
1.1 Análisis descriptivo.....	67
1.2.Prueba de normalidad	78
1.3.Análisis de correlación	79
2.Discusión	79
Capítulo V	83
Conclusiones y recomendaciones.....	83
1.Conclusiones	83
2. Recomendaciones	83
Referencias.....	85
Anexos.....	93

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de estrés laboral según Charles D. Spielberger (1994).	58
Tabla 2. Operacionalización de clima organizacional según Sonia Palma (2004)	60
Tabla 3. Datos sociodemográficos de los participantes	63
Tabla 4. Niveles de estrés laboral y sus dimensiones	67
Tabla 5. Niveles de estrés laboral según institución laboral	68
Tabla 6. Niveles de estrés laboral según género.....	69
Tabla 7. Niveles de estrés laboral según años de experiencia	70
Tabla 8. Niveles de estrés laboral según estado civil	71
Tabla 9. Niveles de clima organizacional y sus dimensiones	72
Tabla 10. Niveles de clima organizacional según centros laborales	73
Tabla 11. Niveles de clima organizacional según género.....	75
Tabla 12. Niveles de clima organizacional según años de experiencia	76
Tabla 13. Niveles de clima organizacional según estado civil	77
Tabla 14. Prueba de bondad de ajustes a la curva normal de las variables de estudio	78
Tabla 15. Análisis de correlación.....	79
Tabla 16. Índice de consistencia interna mediante Alpha de Cronbach.....	93
Tabla 17. Correlación de la variable de estrés laboral.....	93
Tabla 18. Índice de consistencia interna mediante Alpha de Cronbach.....	94
Tabla 19. Correlación de la variable clima organizacional.....	94
Tabla 20. Validación por criterio de jueces de la variable estrés laboral.....	95
Tabla 21. Validación por criterio de jueces de la variable clima organizacional	95

Tabla 22. cuestionario de estrés laboral JSS	97
Tabla 23. Encuesta de escala de clima organizacional CL – SPC.....	99
Tabla 24. Matriz de consistencia	102

Índice de anexos

Anexo 1. Propiedades psicométricas de estrés laboral	93
Anexo 2. Propiedades psicométricas de la Escala de clima laboral	94
Anexo 3. Calificación de jueces para la validación Acuerdo.....	95
Anexo 4. Carta a la Institución	96
Anexo 5. Protocolo del cuestionario de estrés laboral JSS	97
Anexo 6. Protocolo de la escala de Clima Organizacional CL – SPC.....	99
Anexo 7. Matriz de consistencia.....	102

Resumen

El objetivo del presente trabajo fue determinar la relación que existe entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de la ciudad de Tarapoto, 2018. El estudio corresponde a un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional; se contó con la participación de 50 colaboradores de las micro redes de salud de centro de salud Morales, centro de salud Huayco, centro de salud 9 de abril y Hospital Banda de Shilcayo, comprendido entre las edades de 21 a 38 años. Así mismo, los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y la Escala de Clima Laboral (CL – SPC). Los resultados obtenidos fueron que no se encontró relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional ($r=.199$; $p<0.05$).

Palabras clave: Estrés laboral, clima organizacional, generación millennial

Abstrac

The objective of the present work was to determine the relationship between work stress and organizational climate in collaborators of public entities belonging to the millennial generation of the city of Tarapoto, 2018. The study corresponds to a non-experimental design of cross-section and correlation type; We counted with the participation of 50 collaborators of the health micro-networks of Morales Health Center, Huayco Health Center, 9 de Abril Health Center and Banda de Shilcayo Hospital, between the ages of 21 to 38 years. Likewise, the instruments used were the Labor Stress Questionnaire (JSS) and the Labor Climate Scale (CL - SPC). The results obtained were that no significant relationship was found between work stress and organizational climate ($r = .199$, $p < 0.05$)

Keywords: Labor stress, organizational climate, millennial generation

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del problema

Hoy en día, la demanda laboral es uno de los principales factores por el que las personas en su afán de querer conseguir sus objetivos de vida, se someten a presiones y sobrecargas laborales sin pensar en todas las repercusiones negativas en su vida. En este sentido se considera que el estrés que muchas veces acarrea el individuo es un problema que afecta con mucha frecuencia y que trae consigo ciertos desequilibrios en la vida familiar, emocional, física y la forma en cómo se relaciona en el área laboral, puesto que sus consecuencias si no son tratadas a tiempo perturban por un largo periodo debilitando el adecuado desarrollo del ser humano (Castillo, 2017).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2016, en una investigación realizada en países de América Latina reveló que de un 12 a 16 por ciento de las personas refieren sentirse constantemente con tensión o estrés. En países como Argentina, más de un 26% de trabajadores reveló que sufrían de carga mental. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en un estudio publicado en el 2017 para la revista Universal, México se encuentra encabezando la lista de países con mayores niveles de estrés laboral, alcanzado un 75%, por encima de países como China con un 73% y Estados Unidos con 59%.

En el Perú se encontró que, según la última investigación del Instituto de Integración en el año 2015, en una encuesta realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, señalan que las mujeres reportan mayores niveles de

estrés (63%) que los hombres (52%). Asimismo, la red de empleo Trabajando.com realizó un sondeo a nivel nacional en el año 2017, donde se pudo evidenciar que un 78% de los trabajadores peruanos han sufrido algún grado de estrés laboral en sus vidas.

Condiciones laborales que afectan de forma adversa al bienestar psicológico de los trabajadores, el cual puede ser medido a través de la severidad del estrés y la frecuencia con el que se presenta (Spielberger, 1994). Los profesionales que laboran en el ámbito de salud, no son ajenos a esto, puesto que están en constante interacción y contacto directo con las demás personas lo cual puede provocar cierto grado de estrés, haciendo que disminuya su desempeño e interferían en su interacción con el ambiente laboral; así lo demuestra un estudio realizado por Velásquez y Villavicencio (2016).

Cabe mencionar que el estrés generado en el individuo por la sobre carga laboral, de una u otra manera afecta su desempeño y rendimiento dentro de la empresa que labora. Esto también se ve reflejado en el ambiente que se genera en su entorno y en el clima organizacional lo cual permitirá establecer las adecuadas o inadecuadas relaciones con sus colaboradores.

En ese sentido, Brunet (citado por Ramos, 2012) define clima organizacional como las percepciones que tiene el individuo del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes y opiniones personales. Dentro del cual el ser humano se desenvuelve de acuerdo a sus objetivos y metas. Del mismo modo, Chiavenato (2007) refiere que el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre el estado motivacional de cada colaborador, por lo tanto, esta, se verá refleja en su conducta.

Un adecuado clima organizacional busca lograr incrementar la productividad del empleador sin perder de vista el grado de bienestar o estrés que puedan presentar; es decir busca mejorar la atmósfera de trabajo y su relación con los demás (Quispe, 2016). A partir de ello, los colaboradores pertenecientes a la generación de los millennials, es decir; los nacidos entre los años de 1981 al año 2000, no son ajenos a esta problemática, ya que, en estudios realizados por la Asociación Americana de Psicología en el año 2018 evidencia que son los millennials quienes presentan mayores niveles de estrés laboral que cualquier individuo de otras generaciones, debido a que están en constante interacción con la tecnología, sumado a las expectativas laborales y exigencias de las empresas, lo cual provoca que muchas veces pierdan el control de las situaciones y provoque deterioros en su ambiente laboral.

En ese sentido, los colaboradores de las entidades públicas que laboran dentro del ámbito de la salud, pertenecientes a la generación millennial, se encuentra vulnerables a esta problemática, ya que, están predispuestos a situaciones cotidianas que les generen grados de estrés en su trabajo y en su relación con los que le rodean, desequilibrando de cierta manera el clima organizacional.

Frente a lo descrito surge la siguiente interrogante

2. Pregunta de investigación

2.1 Pregunta general

¿Existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018?

2.2 Preguntas específicas

¿Existe relación significativa entre presión laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018?

¿Existe relación significativa entre falta de apoyo social y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018?

¿Existe relación significativa entre factores organizacionales y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018?

¿Existe relación significativa entre falta de realización personal y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018?

3. Justificación

La presente investigación permite conocer la relación entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores pertenecientes a la generación millennial, así como también; mostrar los factores y/o características que influyen en la manera de relacionarse con los demás en el ámbito laboral.

A nivel metodológico la investigación aportará información de contenido teórico relevante y actualizado sobre la problemática de los temas mencionados, así como también, desde una perspectiva científica se brindarán investigación relacionadas al estrés laboral en los millennial y su influencia en el clima organizacional en las diversas áreas de desempeño laboral. Por otro lado, permitirá brindar datos sobre los instrumentos utilizados y validados en la población de estudio, de acuerdo a los

resultados obtenidos se podrá elaborar y designar un plan preventivo de acuerdo a las necesidades presentadas por los colaboradores.

A nivel social, la investigación contribuirá de manera relevante a las micro redes de salud o demás empresas en las que el personal tenga que lidiar con factores estresantes y que este a su vez influya en su interacción con su ámbito organizacional afectando su desarrollo y productividad en el trabajo. Para lo cual, la teoría presentada y estudiada incrementará los conocimientos sobre el estrés laboral y el clima organizacional y la manera en como ambos se relacionan.

A nivel de la comunidad científica, la presente investigación brindará la importancia necesaria para entender las variables de estudio, ya que mediante los resultados obtenidos se apartará a que se realicen otras investigaciones futuras relacionadas a estas variables dándoles la importancia respectiva; para que profesionales de la salud mental y las personas que tienen a sus cargo laborando un grupo humano puedan tomar las medidas correspondientes y optimizar la productividad, mejorar la relación laboral entre sus colaboradores y generar un ambiente laboral equilibrado para lograr el crecimiento personal de cada miembro de la institución.

4. Objetivos de la investigación

4.1 Objetivo general

Determinar si existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018.

4.2 Objetivos específicos.

Determinar si existe relación significativa entre presión laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018.

Determinar si existe relación significativa entre falta de apoyo social y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018.

Determinar si existe relación significativa entre factores organizacionales y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018.

Determinar si existe relación significativa entre falta de realización personal y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018.

Capítulo II

Marco teórico

1. Presuposición filosófica

La Biblia habla acerca del estrés, que es considerado como la alta ansiedad por las cosas que tenemos poco o ningún control, que ejercen presión sobre nosotros; es decir, sentirse cargado por las muchas preocupaciones o responsabilidades que se puedan tener, como en casa, familia y sobre todo en el trabajo. En ella podemos encontrar versículos en los cuales hace manifiesto la palabra de Dios (Wellman, 2014).

Proverbios 16:3 “Encomienda tu trabajo al Señor, y se establecerán tus planes”, en este versículo se puede apreciar que debemos dejar todas las cargas que se pueda tener en las manos de Dios, pues es el único quien puede ayudar a alivianarlas. Por otro lado, Salmos 55:22 refiere: “Echa tu carga sobre el Señor, y él te sustentará; no permitirá jamás que el justo caiga”. Esto hace referencia que cuando se lleva algo muy pesado como puede ser una responsabilidad o cuando consideren estar vencidos, perder el equilibrio en la vida y caer. Echar la pesada carga ante al Señor que creó el universo entero, puede aliviarla generado así un equilibrio en nuestras vidas.

Filipenses 4:06 dice “No se inquieten por nada; más bien, en toda oración y ruego, con acción de gracias, sean dadas a conocer vuestras peticiones delante de Dios”. Aquí Pablo utiliza una palabra que está estrechamente relacionada con el estrés y es la palabra inquieten lo que hace referencia a un estado de ansiedad. Esto suena como una orden cuando dice Pablo “no se inquieten por nada”, que

significa que no hay ninguna razón para preocuparse de forma excesiva, porque en todo lo que pareciera estar fuera de control para las personas, se puede resolver a través de la constante comunicación con Dios (Wellman,2014).

White (1989) menciona que el exceso de trabajo, sin periodos de descanso, es lo que quebranta a las personas, poniendo en peligro las fuerzas vitales. Así mismo, señala que el hombre debe preservar el talento de la inteligencia que Dios le dio, mediante el cuidado del cuerpo con actividades armoniosas.

En la Biblia también podemos encontrar algunos versículos que hacen referencia a las relaciones humanas o relaciones interpersonales (laborales) entre todos los seres humanos y su ambiente. En Deuteronomio 24:14 menciona “No oprimas al jornalero pobre y menesteroso, ya sea este uno de tus compatriotas o algún extranjero de los que habitan en tu tierra y dentro de tus ciudades”, esto quiere decir; que las personas que tienen bajo su cargo a un grupo de trabajo, no deben aprovecharse de sus debilidades y tratar de explotarlos para sacar algún provecho laboral de ellos. Por otro lado, también nos habla sobre la forma de interacción que debemos tener unos con otros. En Romanos 12:18 dice “Si es posible, en cuanto de vosotros dependa, estad en paz con todos los hombres”, es decir; que es de suma importancia mantener siempre un ambiente tranquilo y equilibrado con todos los que nos rodean.

Así mismo, White (1989) refiere que las relaciones humanas refiriéndose a que todos están entrelazados en la gran tela de la humanidad, y todo cuanto se haga para favorecer y ayudar a los semejantes también se contribuirá el que lo haga. Es por eso que el ambiente en el que los seres humanos se desenvuelven girará en torno a cómo son y lo que transmiten hacia los demás.

2. Antecedentes de la investigación

2.1 Antecedentes internacionales

García (2016) realizó una investigación descriptiva en Cuenca, Ecuador, teniendo como título “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca-2015”. La población estuvo comprendida por 240 personas, de las cuales 64 fueron trabajadores y 176 administrativos de la Universidad, con una edad comprendida entre 23 y 65 años, varones y mujeres. Los instrumentos utilizados fueron una encuesta, una entrevista y el Cuestionario del Modelo Demanda–control de Karasek. Los resultados demostraron altos niveles de estrés (67.50%) en los trabajadores y personal administrativo determinados por los tipos de trabajo, pasivo(TA) y de alta tensión laboral (TATL).

Manosalvas, Manosalvas. y Nieves (2015) realizaron una investigación correlacional en Colombia titulada: “Clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”. La muestra estuvo constituida por 130 personas entre el personal médico, paramédico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. Con respecto a los instrumentos que se tomaron fueron el propuesto por Chiang, Salazar y Nuñez - 2007 que mide clima organizacional y el modelo propuesto por Lu, Barribal, Zhang y While - 2012 para medir satisfacción laboral. Los resultados hallados demostraron que existe una correlación significativa ($p < 0.01$) de 0.586 entre los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral, es decir; si el nivel percibido de clima organizacional es alto, la actitud de satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones.

Montoya et. al. (2016) realizaron una investigación en Chile titulada: “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de

una Universidad estatal chilena”. La población estuvo conformada por 166 trabajadores entre varones y mujeres. El instrumento que se aplicó fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y el cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Los resultados obtenidos fueron que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes administrativos.

Vargas (2015) realizó una investigación descriptiva correlacional en Ecuador titulada: “Estrés laboral como factor influyente en el clima organizacional de los colaboradores del Grupo Salinas, Parroquia Salinas – Cantón Guaranda”. La población estuvo conformada por 110 colaboradores de las cinco empresas que conforman la organización. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OTI – OMS y Clima Organizacional (EDCO). Los resultados que se obtuvieron fueron que cuanto más positivas sean las relaciones interpersonales mayor satisfacción mostrarán los empleados en todas las dimensiones de satisfacción laboral.

Chasi (2017) llevo a cabo una investigación en Ecuador titulada: “Análisis correlacional entre las fuentes de estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador”. La población estuvo conformada por 95 funcionarios y personal administrativo de ambos sexos. El instrumento que se aplicó fue el Inventario de Estrés Ocupacional (OSI). El resultado obtenido fue que la correlación de estrés y fuentes de estrés es directamente proporcional teniendo 0.342 significancia.

2.2 Antecedentes nacionales:

Montoya (2017) realizó una investigación en Lima titulada: “Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower, Lince”, La población estuvo conformada por 200 trabajadores, 99 hombres y 101 mujeres entre las edades de 18 a 50 años. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Clima Laboral de Litwin y Stringer. Los resultados obtenidos fueron que, si existe relación entre estrés laboral y clima organizacional, siendo de tipo inversamente proporcional ($r=-,706^{**}$) lo cual quiere decir que, a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.

Quispe (2016) realizó una investigación en la ciudad de Tacna titulada: “Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue. MINSA, Tacna 2014”. La población estuvo conformada por 35 trabajadores del hospital de ambos sexos entre las edades de 25 a 65 años. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de estrés laboral de la OMT – OMS y estudio de clima organizacional (EDCO – MINSA) 2011. Los resultados obtenidos fueron que, alrededor del 70% presentan un nivel alto de estrés laboral, mientras que, para clima organizacional, presentan niveles medios. Es decir; existe relación directa entre el nivel de estrés laboral en los trabajadores y el nivel de clima organizacional.

Dávila y Díaz (2015) desarrollaron una investigación en Chiclayo, teniendo como título; “Factores Asociados Al Estrés Laboral En Docentes De Educación Básica En Una Institución Educativa Nacional”. La población estuvo conformada por 40 docentes de educación básica de una institución educativa nacional de Chiclayo en agosto de 2015, distribuidos de la siguiente manera: inicial 3, primaria

13 y secundaria 24 de ambos sexos. Se utilizó la Escala de Estrés Laboral de Hernández Gonzales. Los resultados obtenidos fueron que el 30% de los docentes muestra un nivel alto de desgaste emocional, mientras un 50% de los docentes presentan un nivel medio. Siendo este el tercer factor con mayor predominancia según los puntajes antes presentados, se refiere al conjunto de sentimientos que presentan las personas cuando están exhaustas por el trabajo o pérdida de sus recursos emocionales

Guardamino (2017) realizó una investigación en Lima, titulado: “Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay”. La población estuvo constituida por 203 trabajadores del hospital de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. Los resultados fueron que se obtuvo una correlación inversa moderada y significativa de $r=-,829$ con un valor de significancia $.000$ ($p<0.05$) que permite aprobar la hipótesis alternativa que dice que sí existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en el personal de la institución de salud pública del distrito de Chancay.

Bustamante y Velarde (2018) realizaron una investigación en Lima titulada: “Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia”. La población estuvo conformada por 222 trabajadores entre 30 a 59 años de ambos sexos. Se aplicaron las escalas tipos Likert de clima organizacional de Sonia Palma Carrillo 2010 y la Escala de Estrés Laboral Burnout Inventory – MBI 1997. En los resultados se encontraron que existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral con una correlación baja de $Rho=0,176$ con una $p=0,041$ ($p<0.05$), es decir; el buen clima organizacional se

asocia a las adecuadas relaciones entre compañeros lo cual genera bajos niveles de estrés laboral en los mismos.

2.3 Antecedentes locales

Díaz y Gaviria (2013) llevaron a cabo una investigación en Tarapoto, teniendo como título; “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto”. Teniendo como población a 60 enfermeros(as) que trabajan en los servicios medicina, pediatría, cirugía, gineco-obstetricia y emergencia del hospital. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de Enfermería – NSS. Los resultados que se obtuvieron fueron, que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, se concluyó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital II – 2 Tarapoto.

Mesías y Guerrero (2017) llevaron a cabo una investigación en Tarapoto, teniendo como título; “Estrés y calidad de vida en los Pacientes Renales Crónicos de la Clínica Modelo de Hemodiálisis de la ciudad de Tarapoto”, la población estuvo conformada por 93 pacientes entre varones y mujeres, de las edades entre 20 y 85 años. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) 2002 y la Escala del Cuestionario de Salud SF-36 versión española 1.4 1999. Los resultados mostraron que si existe una relación inversa significativa ($\rho = -0.213^*$; $p < 0.02$) entre estrés y calidad de vida en dichos pacientes.

Estela y Puyo (2017) realizaron una investigación en Tarapoto titulada: “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores

del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto”. La población estuvo conformada por 92 colaboradores del área administrativa de las empresas. El instrumento validado que se utilizó para medir clima organizacional fue el desarrollado por Araujo, De la Torre, López y Bastos – 2010. Por otra parte, el instrumento para medir desempeño laboral es el creado y validado por Hernández – 2008. Los resultados obtenidos mostraron una correlación baja pero muy significativa ($r=.403^{**}$; $p<.000$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las empresas constructoras de Tarapoto, es decir; que a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral.

3. Marco conceptual

3.1 Estrés Laboral

3.1.1 Definiciones.

El estrés laboral es un fenómeno que cada vez se presenta con mucha más frecuencia en nuestra sociedad, considerándose uno de los problemas más relevantes hoy en día a nivel laboral. Spielberger (1994) señala al estrés laboral como condiciones laborales que afectan de forma adversa al bienestar psicológico de los trabajadores, el cual puede ser medido a través de la severidad del estrés y la frecuencia con el que se presenta. El estrés laboral se considera como una reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones en el entorno laboral, los cuales no se ajustan a sus conocimientos y capacidades (Leka & Griffiths, 2004).

Así mismo, la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016) define al estrés laboral como la respuesta física y emocional a un daño, que es causado normalmente por una inestabilidad entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades vistas por un individuo para hacer frente a dichas exigencias. Hinkle

(citado por Montoya, 2017) refiere que el estrés en un estado de tensión física o mental que resulta de situaciones que conllevan responsabilidades delegadas a los colaboradores de una organización, el mismo que tienden a causar un desequilibrio en el organismo.

El origen del estrés laboral, se encuentra en aquellas condiciones de trabajo que cuando no son adecuadas suponen demandas excesivas para el trabajador, pudiendo superar su capacidad de respuesta, y, por tanto, ser causa de estrés (Floria, 2013). Del mismo modo, Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de estrés haciendo referencia a las interrelaciones que se generan entre las personas con el medio que las rodea. Tal estrés se da cuando la persona pierde la capacidad para saber sobrellevar las cargas del día a día haciendo que esta ponga en peligro su desarrollo personal.

Además, llega a ser un componente característico del trabajo, debido a la competitividad creciente y normalmente está asociado a niveles de productividad, salud y relaciones personales (Nava, Orihuela & Vega, 2016).

3.1.2. Tipos de estrés

Miranda (2008) identifica dos tipos de estrés laboral, las cuales se presenta dependiendo del carácter del empleador, ya que las respuestas ante situaciones estresantes pueden ser diferente para cada individuo.

- Estrés laboral episódico: hace referencia a aquel que ocurre de manera momentánea y no se prolonga por mucho tiempo, es decir; los síntomas desaparecen después de que se origina a situación estresante.
- Estrés laboral crónico: este tipo de estrés se presenta cuando la persona es sometida constantemente a situaciones estresantes, como ambiente

laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo o contar con responsabilidades y decisiones muy importantes en su entorno.

Por otro lado, Rodríguez (2004) menciona que el estrés puede presentarse de dos maneras diferentes:

a) Estrés Positivo o Eustrés

Se caracteriza por presentar la cantidad necesaria de estrés que produce el organismo para obtener el rendimiento físico y mental necesario que nos permite ser creativos y productivos. Esto va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar.

b). Estrés negativo o Distrés

Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no provechoso, lo cual desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico haciendo que disminuya la productividad del individuo, aparezcan enfermedades psicosomáticas y el envejecimiento acelerado.

3.1.3 Modelos teóricos

a) Teoría de Apreciación Cognitiva de Lazarus y Folkman

Lazarus y Folkman (1984) mediante esta teoría, mencionan que el origen del estrés se debe a ese momento donde el individuo interactúa con su entorno. Es decir; que el estrés propiamente dicho no surge ante cualquier contexto dable, sino que dependen mucho del tipo de situaciones que se presenten en un determinado contexto y la reacción que el individuo tenga ante estas. Por otro lado, mencionan que existen distintas situaciones por las que se puede producir el estrés, tales como una pérdida, en circunstancias donde la persona se sienta amenazada, ante un reto, entre otros. Ante dichas situaciones es donde el organismo responderá y surgirá el estrés.

b) Teoría de Hans Selye

La teoría de Hans Selye 1974 (citado por Montoya,2017) denomina al estrés como un “conjunto de síntomas llamado “Síndrome General de Adaptación (SGA)” el cual consta de 3 fases:

La primera conocida como “fase alarma” que consiste en la reacción que experimenta el organismo ante estímulos no acostumbrados (lucha o huida).

La segunda fase es conocida como “resistencia” se da cuando el organismo se adapta a la situación que estaría generando la existencia del estrés, los síntomas de la primera fase desaparecen.

Y por último esta la “fase de agotamiento” en la cual todos los mecanismos de defensas que se haya intentado utilizar no resultan eficaces y esto genera que los síntomas presentados en la primera fase vuelvan a aparecer provocando trastornos fisiológicos y psicológicos”.

c). Modelo de Estrés Laboral de Charles D. Spielberger y Vagg.

Para este modelo Spielberger y Vagg lo definen como la percepción que presenta el trabajador ante situaciones de demandas laborales. Para lo cual proponen que existen cuatro dimensiones: 1) Presión de trabajo, lo cual se le atribuye a las horas extras, cambios de tareas frecuentes, las altas responsabilidades o ritmos acelerados de trabajo; 2) La falta de apoyo social, lo cual es considerado como la falta de apoyo por parte de los supervisores, las faltas entre colegas o la poca motivación hacia el trabajo; 3) Factores organizacionales, es decir; las actitudes negativas para la institución así como la inadecuada toma de decisiones, mal manejo de conflictos, eh incluso el ruido excesivo en el lugar de trabajo; 4) Falta de realización laboral, lo cual incluye la escasa promoción, el no

reconocimiento laboral y el salario inadecuado, así como las pocas oportunidades que percibe el colaborador para superarse.

3.1.4. Causas del estrés laboral

Forbes (2011) refiere que las principales causas que se vinculan a este síndrome está relacionado con actividades laborales que se vinculan a los trabajadores y su interacción directamente con los clientes, no obstante, esto también suele presentarse en otro de labores. Adicionalmente suele caracterizarse por:

- Horarios de trabajos excesivos
- Altos niveles de exigencia
- Condiciones en las que la persona presenta bajos niveles de tolerancia al estrés y la frustración.
- Desvalorización del puesto laboral
- Falta de seguridad laboral
- Exceso de compromiso en relación a las responsabilidades en el trabajo (Albee,2000).

3.1.5 Peligros relacionados al estrés

Se menciona que el estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga. Esto en las empresas suele causar pérdidas como el absentismo laboral, lo accidentes en el trabajo, descenso de la productividad, desánimo e incluso mal clima laboral (Coduti, Gattás, Sarmiento & Schmid, 2013).

Leka y Griffiths (2004) relacionan ciertos peligros del estrés con características del trabajo y del contexto laboral. Dentro de las características de trabajo, puede encontrar las del puesto que son: tareas monótonas, aburridas y ligeras, falta de variedad, tareas desagradables para el empleador o tareas que producen aversión.

Mención aparte también están los horarios de trabajo que son considerados como estrictos e inflexibles, jornadas de trabajo muy largas o que no cuentan con un horario normal, con turnos mal concebidos. Además, se considera también la falta de participación de cada individuo en la toma de decisiones dentro de las empresas.

Abarcando lo que es el contexto laboral, Leka y Griffiths consideran que otras de las características corresponden el estatus, salario y las perspectivas profesionales, dentro de las cuales están la inseguridad laboral, actividades poco valoradas socialmente, remuneraciones de trabajo a destajo y el exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Igualmente, comprenden las relaciones interpersonales, ya que están podrían estar bajo una supervisión inadecuada o que no brinda el apoyo necesario a cada uno de los empleadores, generando malas relaciones con sus compañeros, intimidación, acoso, violencia y aislamiento.

3.1.6. Sintomatología

Paredes y Sanabria (2008) explican que el estrés laboral presenta cierta sintomatología no solo a nivel físico y psicológico, sino también en las relaciones interpersonales, ya que interfieren en las situaciones de contacto con compañeros de trabajo, en la familia u otras personas con las que se interactúan de manera constante.

Dentro de los síntomas físicos, los más comunes o recurrentes son:

- Cefaleas
- Fatiga
- Dolores musculares
- Molestias gastrointestinales
- Problemas para conciliar el sueño

- Hipertensión arterial
- Alteraciones de peso
- Sensaciones de ahogo
- Impotencia y alteraciones menstruales.

Por otro lado, también encontramos sintomatologías a niveles psicológicos y emocionales, de las cuales se presentan con más frecuencia en los individuos entorno a su ambiente laboral son:

- Sentimientos de culpabilidad
- Baja tolerancia a la frustración
- Irritabilidad
- Ansiedad
- Baja autoestima
- Síntomas depresivos
- Sensaciones de aburrimiento
- Incompetencia
- Cinismo
- Autovaloración negativa y pérdida del idealismo

Finalmente, encontramos que estas personas presentan ciertos niveles de deterioro a nivel de su relacionamiento interpersonal, ya que muchos de ellos suelen presentar comportamientos agresivos, siempre están a la defensiva, incluso pueden llegar al consumo y/o abuso de sustancias.

3.1.7 Consecuencias del estrés laboral

El estrés puede afectar de forma diferente a cada persona. Generalmente se da por las excesivas demandas de trabajo, así como por las desvalorizaciones de los

puestos laborales, que traen consigo consecuencias como: ansiedad, baja autoestima, pérdida de autonomía, irritabilidad, cansancio, desgaste físico y emocional, confusión, fatiga y pérdida de control de ciertas situaciones laborales (Forbes, 2011).

Sin embargo; se considera que el estrés laboral es calificado como el precursor del *burnout*, es decir; cuantas más sobre carga laboral se acumule en cada individuo esta se transformará en este Síndrome, de las cuales Pérez (2005) refiere que las consecuencias del Síndrome de *Burnout* son muy amplias, sin embargo, las sintetiza de la siguiente manera:

- Negativismo
- Desmotivación
- Pasividad
- Indiferencia
- Muchos errores, indecisión
- Consumo abusivo del alcohol
- Ausentismo
- Accidentes
- Descenso del rendimiento
- Baja productividad
- Trabajo de poca calidad
- Insatisfacción laboral

Todas estas situaciones repercuten de manera significativa en el desarrollo personal y laboral de cada individuo, generando inadaptación al momento de integrarse en el mundo laboral. Por otro lado, el entorno sobre exigente influye de manera que los empleadores se dejan llevar por lo que se le señala como lo más

conveniente y útil para así poder lograr todas las metas y objetivos a favor de éxito y prestigio social, dejando de lado los deseos e intereses del personal empleador; es decir, ponen de lado sus motivaciones personales (Coduti et. al. 2013). Cabe mencionar que si estos efectos son prolongados puede causar graves problemas psicológicos e incluso propiciar trastornos psiquiátricos que impidan que la persona pueda volver a trabajar (Leka & Griffiths, 2004).

3.1.8. Fases del estrés

Según Melgosa (1999) explica que el estrés laboral al manifestarse en cada individuo pasa por tres etapas que son las siguientes:

- Fase de reacción de alarma:

Esto quiere decir que; ante un estímulo estresante, el organismo automáticamente emite una respuesta, ya sea para luchar o escapar del estímulo amenazante. Presenta manifestaciones típicas como sequedad de la boca, se produce dilatación de las pupilas, sudoración, aumento de la frecuencia cardiaca, tensión muscular y aumento de la respiración.

- *Fase de resistencia:*

Esta es la que aparece cuando el organismo no tiene el tiempo necesario de recuperarse de las manifestaciones en la primera fase y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

- Fase de agotamiento:

Como la energía de adaptación es limitada, es en esta fase que si el estrés continúa o llega adquirir más intensidad llega a superar las capacidades de resistencia, entra a la fase de agotamiento presentando alteraciones psicosomáticas en el individuo.

3.1.9. Prevención del estrés laboral

Es muy importante reconocer los riesgos que traen consigo el estrés laboral, para así poder prevenirlos y contrarrestar los síntomas que afectan no solo a los individuos que laboran en las empresas sino también a las empresas mismas y su productividad.

Es por ello, que Leka y Griffiths (2004) consideran como medida preventiva tres puntos importantes para la reducción del estrés a través de:

Prevención primaria:

- Ergonomía.
- Definición del puesto de trabajo y diseño ambiental.
- Perfeccionamiento de la organización y de la gestión de cada empresa.

Prevención secundaria:

- Mediante la educación y capacitación adecuada y continua a cada uno de los trabajadores.

Prevención terciaria:

- Mediante el desarrollo de gestiones más sensibles que mejoren la capacidad de respuesta ante situaciones de presión laboral, así como mejorar la prestación de servicios de salud ocupacional.

3.1.10. Tratamiento

Para Sánchez (2016) el tratamiento para el estrés laboral se establece de acuerdo al grado de malestar, sintomatologías e intensidad que presenta la persona que lo padece. Generalmente Sánchez recomienda las intervenciones que se caracterizan por ser de tipo cognitivo-conductual, así como la reestructuración cognitiva, con el fin de trabajar aquellos intereses irreales y cogniciones erróneas. A nivel individual se tratará de mejorar los recursos de protección o de resistencia

con el fin de optimizar el afrontamiento ante estresores del ambiente laboral y lograr que la persona pueda potenciar la percepción de control ante la situación, así como el nivel de autoeficiencia personal.

3.2 Clima organizacional

3.2.1 Definiciones.

Palma (2004) define clima organizacional como las percepciones que tienen los trabajadores sobre los aspectos vinculados al ambiente laboral. Por otro lado, Litwin y Stringer (1968) quienes conceptualizaron al clima organizacional como una característica relativamente estable dentro del ambiente de una organización, que es experimentada por sus miembros ocupantes, influyendo en su manera de comportarse logrando así considerar características esenciales de la organización. Se puede deducir que el clima organizacional es un punto importante en un ambiente de trabajo u organización, evidenciando así la manera comportamental que el usuario desarrolla dentro de ella.

Según Robbins (1999) refiere a “clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (p.154). esto nos da a entender que todo acto o fuerza que se constituya tanto dentro como fuera del ambiente laboral, ya sea positiva o negativa, afecta directamente; de tal manera que, si en el caso esta fuerza fuera negativa, el colaborador no tendrá la oportunidad de desempeñarse de una forma correcta o como realmente requiere la organización, ya que su producción va ser de bajo rendimiento, y ello a su vez afecta a los demás colaboradores, de manera comportamental, motivacional o la manera de desarrollarse dentro de ella. En el supuesto que sea una fuerza positiva, el colaborador puede encontrarse totalmente contento y capaz de realizar sus funciones, por lo que como resultado podemos

obtener de este colaborador todo el apoyo que una empresa requiere ya que efectúa y ejecuta sus labores con orden y motivación, no influyendo de manera negativa a los demás colaboradores que lo rodean, es más, el entorno laboral se torna productivo y con ello un entorno laboral óptimo logrando así cumplir sus perspectivas personales y de la organización.

Chiavenato (1990) por su parte, considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización. Con esto se puede aportar que el clima en colaboración con la tecnología, más la suma de factores básicos de una persona van a influir de manera positiva o negativa dependiendo del tipo de etapa laboral que desarrolle un empleador.

Hernández y Rojas (2011) mencionan en su investigación que el enfoque del instrumento construido por Litwin y Stringer es muy importante debido a que éste reconoce que el comportamiento de los colaboradores no es causado únicamente por factores de la organización, sino que también por las percepciones que estos tienen en referencia a dichos factores y sobre todo como lo desarrollaron como persona. Ellos consideraron la existencia de nueve dimensiones para determinar el clima organizacional de una empresa: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Con estas dimensiones se tendría supuestamente un ambiente laboral estable desarrollando un soporte adecuado, pero no solo depende de conocerlos y mencionarlos sino también de desarrollarlos como persona para poder hacer óptimo estas dimensiones que son muy importantes dentro de una organizacional laboral.

Además, Antúnez (2015) el clima organizacional representa los factores propios de la organización, estos obedecen a las características innatas de cada entidad y a su vez afectan al clima organizativo y, de igual manera, al comportamiento de los trabajadores. Es por ello la importancia de ejercer y desarrollar esos factores que será muy efectivos cuando llegue el momento de tener un puesto de trabajo. En esta misma línea Domínguez, Ramírez y García (2013) afirman que el clima organizacional se fundamenta en las percepciones de los individuos, en ocasiones, definido como patrones recurrentes en la forma de comportarse, actitudes y sentimientos que reflejan el entorno cuando nos encontramos en una organización junto con un grupo de trabajo, en donde se necesita de ciertas características y factores personales, sociales que ayudaran a tener un mejor desarrollo como persona y dentro de la organización.

Tomando como referencia lo expuesto por Hernández et. al. (2015) donde aluden que los diferentes análisis teóricos y estudios empíricos ejecutados por Litwin y Stringer poseen una adecuada confiabilidad y validez. Aun en la actualidad esta teoría tiene mucha influencia en varios investigadores.

3.2.2 Características del clima organizacional

Por su parte, Castro y Martins (2010) expresan que las organizaciones que son capaces de crear entornos que los empleados perciben como benignos y donde pueden alcanzar su pleno potencial son una fuente clave de ventaja competitiva. Por lo tanto, el clima organizacional puede considerarse una variable clave en las organizaciones exitosas y lo definen con ciertos factores como: las percepciones, sentimientos y actitudes comunes que los miembros tienen de los elementos fundamentales de la organización, lo cual se refleja en las normas, valores y

actitudes establecidos de la cultura organizacional e influye positiva o negativamente en el comportamiento de los individuos.

Hay ciertas características que permiten describir el constructo de clima organizacional:

- Es considerado, generalmente, como un constructo moral que cambiar con el tiempo.
- Es percibido y compartido entre los miembros de la organización.
- Consiste en la impresión global de la organización que los miembros forman de la interacción entre sí y con las políticas, estructuras y procesos organizacionales.
- Las percepciones de clima son descripciones de las condiciones y eventos del entorno.
- El constructo de clima es multidimensional.
- Se refiere al “sentimiento de una organización”.

El clima puede influir en el comportamiento de un individuo (Castro & Martins, 2010).

3.2.3 Modelos teóricos

a). Teoría del Clima Organizacional según Sonia Palma “Escala CL-SPC” 18

Palma (2004) define la variable de clima organizacional como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados. Enfatiza que las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Según la autora son cinco los factores que se determinan en el clima organizacional:

- Realización personal o autorrealización:

Se refiere a la apreciación que presenta el trabajador respecto a las posibilidades que ofrece el medio laboral para el desarrollo personal y profesional concerniente a la tarea que realiza y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita crecer y sentirse realizados.

- Involucramiento laboral:

Se refiere a la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr las metas establecidas, y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

- Supervisión:

En esta dimensión se proporcionan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

- Comunicación:

Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización. El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

- Condiciones laborales:

Se refiere al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para desempeñar el trabajo de la mejor manera.

Por otra parte, el psicólogo humanista Maslow (1943) define la realización personal o autorrealización, como “una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así nuestra autoestima”. La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica que formula una jerarquía de las necesidades humanas y defiende que, conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. Se representa como una pirámide, que consta de cinco niveles (necesidades fisiológicas, seguridad, necesidades sociales, reconocimiento y autorrealización), cuya idea principal es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho nuestras necesidades inferiores.

b. Teoría de motivación de Mc Clelland

David Mc Clelland sostuvo que todos los individuos poseen:

Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.

Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.

Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, Mc Clelland encontró que los grandes ejecutores se diferencian de otros por su deseo de hacer mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y, por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante, les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además, evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

c. Teoría de motivación de los factores de Herzberg

Frederick Herzberg; formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- *Factores higiénicos o factores extrínsecos:*

Es el ambiente que rodea a las personas y cómo desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas. Principales factores higiénicos; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus

superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos. En la motivación extrínseca, el estímulo o incentivo que mueve a una persona a realizar una actividad viene dado de fuera, es un incentivo externo y no proviene de la propia tarea. Funciona a modo de refuerzo. Por ejemplo, cuando una persona realiza ejercicio físico no por el mero hecho de disfrutar haciéndolo, sino por motivos sociales u otros.

Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, o sea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los 36 factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor, pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

- *Factores motivacionales o factores intrínsecos:*

Estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más

profundos y estables cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo. Herzberg la llama factores de satisfacción. En la motivación intrínseca la persona comienza o realiza una actividad por incentivos internos, por el propio placer de realizarla. La satisfacción de realizar algo o de conseguirlo no está determinada por factores externos. Está relacionada, por lo tanto, con la autosatisfacción personal y la autoestima. Por ejemplo, hay personas que realizan ejercicio físico porque disfrutan de la actividad.

También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción.

d. Teoría X y Teoría Y de Douglas Mcgregor.

Fue un ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas tiene aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teoría y modas gerenciales.

McGregor en su obra "El lado humano de las organizaciones" describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denomina teoría X y teoría Y los directivos de la primera considera a sus subordinados como animales de trabajo que solo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar. El autor lo distingue de la siguiente manera.

e. Teoría X:

Está basada en el antiguo precepto del garrote y la zanahoria y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los individuos tienen tendencia natural al

ocio; el trabajo es una forma de castigo o como dicen por ahí (trabajar están maluco que hasta le pagan a uno), lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación. Las premisas de la teoría X son:

Al ser humano no le gusta trabajar y evita a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda.

Los trabajadores son como los caballos; si no se les espuelea no trabajan; la gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amanecen con castigos para que se esfuercen por son seguir los objetivos de la empresa.

El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

Su dependencia las hace incapaces de autocontrol y autodisciplina; las personas necesitan ser dirigidas y controladas por la administración.

f. Teoría Y:

Los directivos consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esfuerzan siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados. La premisa de la teoría Y son:

El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo.

No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.

Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.

Ampliación del cargo para mayor satisfacción del trabajo, para que las personas puedan conocer el significado de lo que hacen y tener una idea de su contribución personal para las operaciones de la empresa como un todo.

Descentralización de las decisiones y delegaciones de responsabilidades, para que las personas dirijan ellas mismas sus tareas y asuman los desafíos y satisfagan sus necesidades de autorrealización.

g. Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) se refieren a clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización la cual es experimentada por sus miembros, y que, a su vez, influye en el comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

El modelo que presentan Litwin y Stringer (1968) concibe al clima organizacional como un constructo moral que permite:

- Analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social.
- Simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales.
- Hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes.

El modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968) tiene las siguientes características:

- Sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia, la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo.

- El clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto, los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros.
- Las condiciones del clima descienden con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos.
- El modelo de clima utiliza un nivel de análisis moral que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos.
- Se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima.

Litwin y Stringer (1968), consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones.

En los últimos años, se han dado avances significativos en el estudio sistemático de la motivación humana, así como en la construcción de instrumentos que miden esta variable, por lo que actualmente es posible hablar de una ciencia de la motivación (Litwin y Stringer, 1968).

3.2.4. Tipos de clima organizacional

Tipos de Clima según Likert

- a) Autoritario.** Este tipo de clima describe una compañía donde las decisiones son tomadas en niveles medio altos, donde se evidencia temor de los empleados hacia el jefe, presenta dificultades de comunicación y donde a los equipos no les es fácil seguir instrucciones y a los jefes no les es fácil dar órdenes.

- b) Autoritario paternalista.** Este tipo de clima a diferencia de la anterior evidencia confianza entre la dirección y los empleados, la comunicación presenta dificultades y las relaciones están basadas en el temor, las decisiones se toman en la gerencia, sin embargo, ocasionalmente se decide en los niveles medios.
- c) Consultivo.** La gerencia demuestra que confía en sus empleados, normalmente las decisiones se toman centralizadamente pero ocasionalmente los subordinados pueden hacerlo, usan las recompensas y los castigos ocasionales como herramientas de motivación, evidencia que satisfacen las necesidades de prestigio y se percibe un ambiente dinámico.
- d) Participativo.** En el grupo existe confianza, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación es dinámica y en todos los sentidos ascendente, descendente y lateral, Los empleados y la dirección se integran como equipo para alcanzar los objetivos a través de la planeación. (Gan & Berbel, 2007).

3.2.3. Dimensiones

Likert, (citado por Brunet, 2011) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

3. Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de la información en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planeación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación, así como la formación deseada.

Rodríguez (1999) menciona un cuestionario muy difundido, el de Litwin y Stringer, el cual consta de seis dimensiones:

1. Estructura organizacional: Reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros.
2. Remuneraciones: Nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración.
3. Responsabilidad: Grado en que la organización es percibida como otorgando responsabilidad y autonomía a sus miembros.

4. Riesgos y toma de decisiones: Grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar decisiones.
5. Apoyo: Percepciones que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo.
6. Conflicto: Nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización.

3.2.5. Importancia del clima organizacional

El diagnóstico del clima organizacional es fundamental ya que por medio se identifican las áreas claves que están retrasando la producción, reduciendo la eficacia y que pueden generar costos o dificultades inesperados dentro de la organización y con ello debilitar el crecimiento futuro de la misma.

Brunet (citado por Ramos, 2012) afirma que el clima refleja de una manera global los valores, las aptitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza se transforman a la vez en elementos del clima. Si el gerente es capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización, puede ejercer un control sobre la determinación del mismo de manera tal que pueda ser administrado con mayor eficacia.

El estudio del clima organizacional no es un simple ejercicio académico de desempeño, sino una herramienta para examinar críticamente la organización y sus empleados y poder orientarse para generar mayores niveles de desempeño adecuados.

3.3 Marco teórico referente a la población de estudio.

3.3.1 Generación “Y” o Millennials.

El termino generación citado por Gilburg (2007) hace referencia a un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia un conjunto de experiencias formativas de vida, lo cual hace que los distingan de sus antecesores.

Existen cinco grupos generacionales marcadas a lo largo de la historia, de las cuales Chirinos (2009) los define por los siguientes rangos:

- La generación de los Tradicionales, o conocidos también como “bebés de guerra” pertenecientes a los años de 1925 – 1945. Los caracteriza como trabajadores en equipo, leales en la organización, dedicados y sacrificados, así como obedientes y muy respetuosos a la autoridad.
- La generación de los Baby Boomers, nacidos entre los años de 1946 a 1964, a quien Chirinos explica como personas idealistas y optimistas, aquellos que siempre quieren tenerlo todo.
- La generación “X”, hace referencia a las personas nacidas entre los años de 1965 y 1980. Teniendo como principal característica generacional la impaciencia y la independencia, así como por ser personas escépticas.
- La generación “Y” o Millennials, nacidos entre 1981 al año 2000. Chirinos refiere que una de las características primordiales que define a individuos de esta generación es su constante interacción con la tecnología. Así como su capacidad para trabajar en equipo, poseen respeto por el otro y están orientados hacia los logros.
- Finalmente, está la generación “Z” que comprenden a los individuos nacidos desde el año 2001 hasta la actualidad. Aquellos los cuales

según Chirinos están creciendo en un mundo económico más favorable, por otro lado, a comparación de los millennials, esta generación no espera que sus padres les enseñen cosas o que les diga cómo deben hacerlas.

Dicho de este modo, las características generacionales comprendidas resultan de manera indispensable para cada individuo ya que su influencia en los diversos ámbitos de la vida con llevará a determinadas conductas aprendidas según sus experiencias en cada rango de edad.

La generación de los Millennials, comprenden un periodo de tiempo en los cuales estuvieron sujetos a muchos cambios de la globalización. Es en esta generación donde existe la mayor cantidad de familias con un solo padre o madre, tuvieron que experimentar mayor incertidumbre y necesidades financieras, así como familiares, muchos de los cuales incluso tuvieron que presenciar cómo sus padres perdían sus trabajos a causa de las reducciones en los comercios (Seaton & Boyd, 2007 citado por Hernández, 2009). Sin embargo, uno de los mayores retos que se presentan para los individuos de esta generación, es que dependen del estímulo o motivación externa, lo que involucra directamente a sus superiores, por otro lado, suelen tener poca capacidad interna para manejar la crítica y no procesan bien el fracaso (Chirinos, 2009). Los Millennials representan un porcentaje significativo en el ámbito laboral, esto, sumado a la constante interacción con la tecnología; provoca que las exigencias de trabajo los vuelvan más sensibles hacia los valores sociales dentro de su entorno (Cantero, 2018).

Para Main (2017) los millennials están desvinculados cívica y políticamente, se muestran más despreocupados por apoyar a la comunidad en general, lo cual los

diferencia de los de la generación X y los Baby Boomers. Según este autor las características laborales que presenta la generación Y son:

- Suelen pedir horarios flexibles de trabajo
- Algunos son perezosos y narcisistas
- Quieren más tiempo para ellos
- Y se adaptan más rápido a los cambios tecnológicos.

Sin embargo, este autor también resalta el lado positivo de esta generación en el ambiente laboral, puesto que tienen una mentalidad más abierta y creativa, influyen confianza, son más liberales y optimistas, por otro lado, se muestran receptivos a nuevas ideas u opiniones. Buscan ejercer un liderazgo más humano con la intención de generar un ambiente de felicidad en sus equipos con el fin de que disfruten de las cosas que hacen.

4. Definición de términos

a) Absentismo laboral:

Según Chiavenato (2003) se utiliza para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados hacia el trabajo.

b) Ergonomía:

La Asociación Internacional de Ergonomía (IEA) en el año 2000, define y adopta el término de ergonomía como la disciplina científica que trata de las interacciones entre los seres humanos y otros elementos de un sistema. En el ámbito laboral, un sistema de trabajo comprende a uno o más trabajadores y al equipo de trabajo o ambiente.

b) Autorrealización

Consiste en desarrollar todo el potencial que se tiene hasta convertirse en lo todo lo que somos. Es sentirse satisfechos con las labores que se realizan, alcanzando la plenitud máxima en el desarrollo personal (Gutiérrez, 2014).

c) Rangos generacionales

hace referencia al concepto de “Generación”, el cual es definido como un grupo de personas segmentadas por la edad que comparten una serie de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores (Chirinos, 2009).

5. Hipótesis de la investigación

5.1 Hipótesis general.

Sí existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018.

5.2 Hipótesis específicas.

Si existe relación significativa entre presión laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018.

Si existe relación significativa entre falta de apoyo social y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018.

Si existe relación significativa entre factores organizacionales y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018.

Si existe relación significativa entre falta de realización personal y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018

Capítulo III

Materiales y Métodos

1. Diseño y alcance de investigación

La siguiente investigación corresponde a un diseño no experimental por que no se manipularon las variables, de corte transversal por que los datos serán recolectados en un solo momento, de alcance correlacional, pues se pretende buscar la relación que existe entre las variables de estrés laboral y clima organizacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

2. Variables de la investigación

2.1 Definición conceptual de las variables

2.1.1 Estrés Laboral

. Condiciones laborales que afectan de forma adversa al bienestar psicológicos de los trabajadores, el cual puede ser medido a través de la severidad del estrés y la frecuencia con el que se presenta (Spielberger, 1994).

2.1.2 Clima Organizacional

Percepciones que tienen los trabajadores sobre los aspectos vinculados al ambiente laboral (Palma, 2004)

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de estrés laboral según Charles D. Spielberger (1994).

Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Definición operacional
Presión laboral	Se muestra cómo la cultura organizacional y las obligaciones laborales influyen en el estrés de los empleados, mediante actividades	<ul style="list-style-type: none"> 2. Horas extras 4. Cambio de tareas frecuentes 5. Incumplimiento de colegas 9. Poco ajuste al contenido de trabajo 11. Mucha responsabilidad 20. Competencia profesional 23. Interrupciones frecuentes 24. Cambio frecuente de actividades 25. Exceso de papeleo 27. Ritmo apurado 	La suma de los puntajes obtenidos mediante el JSS, Cuestionario de Estrés Laboral
Falta de apoyo de social	Cantidad de estrés laboral atribuible a la falta de apoyo que el individuo percibe de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> 6. Falta de apoyo de los superiores 10. Equipamiento inadecuado 17. Faltas entre colegas 28. Falta de personal 29. Poca motivación 	

Factores organizacionales	Estrés laboral atribuible a los diversos conflictos generados dentro de la organización que generen confrontaciones entre compañeros de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> 1.Desacuerdo con las tareas 7. Manejo inadecuado de conflictos 12. Inactividad 13.Dificultades con los superiores 14.Actitudes negativas con la institución 15.Falta de personal 16.Inadecuada toma de decisiones 18. No participación en las decisiones 21. Supervisión inadecuada 22.Ruido laboral 26.Metas excesivas 30.Conflictos departamentales
Falta de realización personal	Escasas oportunidades de desarrollo profesional que el trabajador percibe como factor estresante.	<ul style="list-style-type: none"> 3.Escasa promoción 8.No reconocimiento laboral 19.Salario inadecuado

Tabla 2. Operacionalización de clima organizacional según Sonia Palma (2004)

Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Definición operacional
Realización personal	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que le medio laboral favorezca su desarrollo personal y profesional en un futuro.	1.Oportunidades de progreso 6.Interés de los jefes 11.Participacion activa 16.Valoracion de desempeño 21.Reconocimiento de logros 26.Adquisicion de conocimientos. 31.Promueven capacitaciones 36.Promueve el desarrollo personal 41.Promueve las ideas creativas e innovadoras 46.se reconocen los logros	La suma de los puntajes obtenidos mediante la Escala de Clima Organizacional CL-SPC.
Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.	2.Compromiso con su trabajo 7.Se esfuerza por conseguir los logros 12.Consideración por parte la organización 17.Compromiso organizacional 22.Adecuado cumplimiento de actividades 27.Ejecucion de trabajos que ayudan al desarrollo 32.Gratificacion laboral 37.Servicios brindados adecuados 42.Vision, misión y valores claros 47.La organización ayuda a alcanzar la calidad de vida	

Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en relación a apoyo y orientación.	<ul style="list-style-type: none"> 3.Apoyo de los supervisores 8.Mejora de métodos laborales 13.Evaluacion del desempeño 18.Preparacion necesaria. 23.Responsabilidades definidas 28.Sistemaa de seguimiento de actividades 33.Normas laborales 38.Objetivos laborales definidos 43.Trabajo en función a métodos establecidos 48.Trato justo
Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información pertinente al funcionamiento de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> 4.Facil acceso de información 9.Eficacia en la información 14.Relacion armoniosa con los grupos de trabajo 19.Diversidad en canales de comunicación. 24.Interaccion jerárquica 29.Mecanismo de afrontamiento de obstáculos 34.Fomentan la comunicación interna 39.Se siente escuchado por su supervisor 44.Colaboracion entre áreas 49.Reconocimiento de otras áreas.
Condiciones laborales	Reconocimiento de la institución provee los elementos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	<ul style="list-style-type: none"> 5.Cooperación 10.Objetivos retadores 15.Oportunidades en la toma de decisiones 20.Funcionamiento del trabajo en equipo 25.Oportunidades de mejora 30.Buena administración de recursos. 35.Adecuada remuneración

40.Objetivos de acuerdo a la misión de la empresa

45.Dispocición de tecnologías

50.Remuneraciones de acuerdo al desempeño y logros.

3. Delimitación geográfica y temporal

La presente investigación se realizó en las instalaciones de las micro redes de Centro de Salud Morales, Hospital Banda de Shilcayo, Centro de salud 9 de abril y Centro de salud Huayco, pertenecientes a la Red de Salud de San Martín, estos establecimientos están ubicados en el distrito de Tarapoto, la Banda de Shilcayo y Morales. Así mismo, la investigación se desarrolló entre los meses de setiembre hasta el mes de diciembre del año 2018.

4. Participantes

4.1 Características de los participantes

Se realizó un muestreo por conveniencia (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Los participantes fueron 50 colaboradores del sector salud de las micro redes, entre las edades de 21 a 38 años, pertenecientes a ambos sexos (masculino y femenino).

En la tabla 3 se presentan las características sociodemográficas de los participantes en cuanto a género, estado civil, área de trabajo, centro de salud y años de experiencia.

Tabla 3. *Datos sociodemográficos de los participantes*

Variable	Categoría	N	%
Género	Femenino	34	68,0%
	Masculino	16	32,0%
Estado Civil	Soltero	35	70,0%
	Casado	10	20,0%
	Conviviente	5	10,0%
Área de Trabajo	Odontología	7	14,0%
	Área niño	10	20,0%
	Farmacia	7	14,0%
	Administración	7	14,0%
	Emergencia	4	8,0%
	Estadística	10	20,0%

	Medicina	4	8,0%
	Secretaria	1	2,0%
Centro de Salud	C. S. Morales	14	28,0%
	C.S 9 de Abril	11	22,0%
	C. S. Huayco	10	20,0%
	Hospital II - E Banda de Shilcayo	15	30,0%
Años de experiencia	0 - 2 años	14	28,0%
	3 - 5 años	20	40,0%
	6 - 10 años	16	32,0%
	Total	50	100,0%

En la tabla 3 se observa que el 68% de los participantes son del género femenino, mientras que un 32% pertenecen al género masculino; así mismo, el 70% de los participantes son solteros, el 20% se encuentra cumpliendo sus labores en área niño, del mismo modo el 20% en el área de estadística. Con respecto a los centros de salud en donde laboran se encontró que el 30% de los participantes se encuentra en el Hospital II – E Banda de Shilcayo y un 28% en el Centro de Salud Morales, de los cuales, el 40% oscila entre los 3 a 5 años de experiencia laboral.

4.2 Criterios de inclusión

Los participantes de la investigación cumplieron con los siguientes criterios para el estudio:

- Colaboradores nacidos en Perú.
- Tener entre las edades de 21 a 38 años.
- Ser trabajadores de los centros de salud establecidos.
- Pertenecan a algún área fija dentro del establecimiento de salud.
- Respondan de manera voluntaria a los cuestionarios a aplicarse.

Exclusión

- Participantes menores de 20 años y mayores de 39 años.
- Estudiantes realizando prácticas dentro del establecimiento de salud.

5. Instrumentos

5.1. JSS Cuestionario de Estrés Laboral

Fue creado en el año de 1994 por Charles D. Spielberger y Peter R. Vagg en Florida-Estados Unidos, con adaptación española de Carlos Catalina Romero (2010). Tiene como objetivo medir los niveles del estrés laboral desde el punto de vista de dos escalas, la JSS Intensidad (30 ítems) y la JSS Frecuencia (30 ítems). Consta de cuatro dimensiones: presión de trabajo (con 10 ítems), falta de apoyo social (con 5 ítems), factores organizacionales (con 12 ítems) y falta de realización personal (con 3 ítems). La forma de aplicación es de manera individual o colectiva con un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos, las edades de aplicación son a partir de los 18 años en adelante. La puntuación estimada para la primera escala que es la JSS Intensidad del estrés (presión de trabajo, falta de apoyo social, factores organizacionales y falta de realización personal) es de bajo, medio y alto. Así mismo para la segunda escala que es JSS Frecuencia del estrés (presión de trabajo, falta de apoyo social, factores organizacionales y falta de realización personal) corresponde a subdivisiones de 0 en caso de no existir la presencia de estrés y 9 si es de gran intensidad o de frecuencia diaria. Presenta un Alpha de Cronbach de 0.80.

5.2. Escala de Clima Laboral CL – SPC

Fue creado por Sonia Palma Carrillo en el año 2004 en Lima – Perú. Tiene como objetivo evaluar el clima laboral en trabajadores. Consta de 50 ítems y de 5 dimensiones: realización personal (10 ítems), involucramiento laboral (10 ítems), supervisión (10 ítems), comunicación (10 ítems) y condiciones laborales (10 ítems). La forma de aplicación es de manera individual o colectiva, comprende las edades de 17 años en adelante. Se estima el tiempo aplicativo de 30 minutos

aproximadamente, teniendo como tipo de respuestas alternativas 5 opciones: “nunca”, “poco”, “regular”, “mucho” y “siempre”, con categorías diagnósticas de “muy favorable”, “favorable”, “media”, “desfavorable” y “muy desfavorable”. Presenta una validez de 0.87 y 0.84, así mismo, para el nivel de confiabilidad determinado por el coeficiente de Alpha de Cronbach obtuvieron una valoración de 0,97.

6. Proceso de recolección de datos

La recolección de los datos la realizó por los mismos investigadores. Como primer paso se emitió una carta de la Escuela Profesional de Psicología – Facultad de Ciencias de la Salud, previa coordinación con los directores responsables de los centros de salud pertenecientes a la Red de Salud de San Martín con las fechas correspondientes para la aplicación de los instrumentos, el cual se realizó de manera individual en los mismos establecimientos, se explicó el propósito a los participantes pidiendo su apoyo voluntario. El tiempo máximo que se empleó fue de 15 a 20 minutos, finalmente se recogieron las pruebas y fueron codificadas.

7. Procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectado los datos, estos fueron procesados en el programa estadístico de software IBM SPSS, en donde se procedió a realizar el análisis de fiabilidad o consistencia interna, validez y correlación de ambas variables. Llevando a cabo un tipo de análisis descriptivo e inferencial.

Capítulo V

Resultados y discusión

1. Resultados

1.1 Análisis descriptivo

1.1.1 Nivel de estrés laboral

En la tabla 4 se puede observar que el 42% de los participantes se ubican en un nivel medio de estrés laboral, esto indica que los colaboradores perciben ciertos estímulos estresores en su entorno laboral. Al analizar sus dimensiones, se puede evidenciar que el mismo modo, un 46% de los colaboradores se ubican en un nivel medio en las dimensiones de presión laboral, un 42% en la dimensión de falta de apoyo social, un 38% en factores organizacionales y un 32% en la dimensión falta de realización personal. Por otro lado, un 30% se ubica en un nivel bajo, es decir; no perciben estímulos estresores significativos que interfieran en sus actividades de trabajo, mientras que un 28% se evidencia en un nivel alto, son colaboradores que perciben mayores situaciones de estrés en su entorno laboral y en las actividades que realizan y las consideran como amenazantes.

Tabla 4. *Niveles de estrés laboral y sus dimensiones*

	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
Estrés Laboral	15	30.00%	21	42.00%	14	28.00%
Presión laboral	15	30.00%	23	46.00%	12	24.00%
Falta de apoyo social	16	32.00%	21	42.00%	13	26.00%
Factores organizacionales	16	32.00%	19	38.00%	15	30.00%
Falta de realización personal	19	38.00%	16	32.00%	15	30.00%

1.1.2. Niveles de estrés laboral según datos socio demográficos

En la tabla 5 se observa que un 40% de los colaboradores del centro de salud Huayco evidencian niveles altos de estrés laboral, es decir; se sienten mucho más cargados por las diferentes responsabilidades que se les asigna en su desempeño laboral. Por otro lado, un 53,3% de los colaboradores pertenecientes al hospital II-E de la Banda de Shilcayo, se encuentra en un nivel promedio de estrés laboral, y solo un 13,3% en un nivel alto. Con respecto a los colaboradores del centro de salud de Morales, se puede apreciar que un 35,7% se ubican en un nivel alto. Para el centro de salud 9 de abril, los colaboradores se encuentran en un nivel medio con un 36,4%.

Así mismo, para la dimensión presión de trabajo se observa que el 60% se ubica en un nivel medio, estos pertenecen a los colaboradores del hospital II-E Banda de Shilcayo. Para la dimensión falta de realización personal, se puede evidenciar que un 42,9% se ubica en un nivel alto, los cuales pertenecen a centro de salud de Morales, es decir; se perciben sin oportunidades de desarrollo a nivel personal y profesional lo cual desencadena como un factor estresante.

Tabla 5. Niveles de estrés laboral según institución laboral

		CENTRO DE SALUD							
		C.S.M.		C.S 9 A.		C. S. H.		H - II - E B.S	
Estrés laboral	Bajo	4	28,6%	4	36,4%	2	20,0%	5	33,3%
	Medio	5	35,7%	4	36,4%	4	40,0%	8	53,3%
	Alto	5	35,7%	3	27,3%	4	40,0%	2	13,3%
Presión laboral	Bajo	4	28,6%	5	45,5%	3	30,0%	3	20,0%
	Medio	6	42,9%	3	27,3%	5	50,0%	9	60,0%
	Alto	4	28,6%	3	27,3%	2	20,0%	3	20,0%
Falta de apoyo social	Bajo	2	14,3%	4	36,4%	1	10,0%	9	60,0%
	Medio	8	57,1%	4	36,4%	5	50,0%	4	26,7%
	Alto	4	28,6%	3	27,3%	4	40,0%	2	13,3%
Factores organizacionales	Bajo	5	35,7%	4	36,4%	1	10,0%	6	40,0%

	Medio	3	21,4%	3	27,3%	7	70,0%	6	40,0%
	Alto	6	42,9%	4	36,4%	2	20,0%	3	20,0%
	Bajo	5	35,7%	6	54,5%	2	20,0%	6	40,0%
Falta de realización personal	Medio	3	21,4%	4	36,4%	4	40,0%	5	33,3%
	Alto	6	42,9%	1	9,1%	4	40,0%	4	26,7%
	Total	14	100,0%	11	100,0%	10	100,0%	15	100,0%

*Centro de salud Morales (C.S.M), Centro de salud 9 de Abril (C.S.9.A), Centro de salud Huayco (C.S.H), Hospital II-E Banda de Shilcayo (H-II-E.B.S)

En la tabla 6 se observa que, a nivel general, los varones presentan un nivel medio de estrés laboral que corresponden a un 43,8%, mientras que las mujeres presentan un 41,2%. Por otro lado, los niveles más altos comprenden de 29,4%, pertenecientes a género femenino, es decir; las mujeres se sienten mucho más predispuestas a pasar por situaciones estresantes en el entorno laboral.

Para las dimensiones correspondientes, se observa que el género femenino presenta un 47,1% de estrés en presión de trabajo, lo cual lo ubica en un nivel medio, mientras que los varones presentan un 50% de niveles medios de estrés en la dimensión falta de realización personal, es decir; los varones sienten que tienen pocas oportunidades de progreso y desarrollo a nivel profesional en sus centros laborales, lo cual les estaría generando ciertos niveles de estrés.

Tabla 6. *Niveles de estrés laboral según género*

		Género			
		Femenino		Masculino	
		n	%	n	%
Estrés laboral	Bajo	10	29,4%	5	31,3%
	Medio	14	41,2%	7	43,8%
	Alto	10	29,4%	4	25,0%
Presión laboral	Bajo	10	29,4%	5	31,3%
	Medio	16	47,1%	7	43,8%
	Alto	8	23,5%	4	25,0%
Falta de apoyo social	Bajo	9	26,5%	7	43,8%
	Medio	16	47,1%	5	31,3%
	Alto	9	26,5%	4	25,0%
	Bajo	11	32,4%	5	31,3%

Factores organizacionales	Medio	12	35,3%	7	43,8%
	Alto	11	32,4%	4	25,0%
	Bajo	11	32,4%	8	50,0%
Falta de realización personal	Medio	12	35,3%	4	25,0%
	Alto	11	32,4%	4	25,0%
	Total	34	100,0%	16	100,0%

En la tabla 7 se puede observar que el 37,5% de los colaboradores que tienen de 6 años a 10 años de experiencia laborando en sus centros, se encuentran en un nivel alto de estrés laboral, mientras que un 50% de los mismo se ubican en un nivel medio, así mismo; para las dimensiones de presión laboral se puede observar que son los colaboradores que tienen no más de dos años de experiencia quienes se encuentran en un nivel bajo de estrés laboral alcanzando un 57,1%. Por otra parte, el 43,8% de los colaboradores con años de experiencia de 6 a 10 años, se ubican en un nivel alto de estrés con relación a la falta de apoyo social, evidenciando sentirse que su organización o su centro laboral no les brindan el apoyo correspondiente que ellos esperan a pesar de los años de experiencia con el que cuentan.

Tabla 7. *Niveles de estrés laboral según años de experiencia*

		AÑOS DE EXPERIENCIA					
		0 - 2 años		3 - 5 años		6 - 10 años	
		n	%	n	%	n	%
Estrés laboral	Bajo	7	50,0%	6	30,0%	2	12,5%
	Medio	6	42,9%	7	35,0%	8	50,0%
	Alto	1	7,1%	7	35,0%	6	37,5%
Presión laboral	Bajo	8	57,1%	4	20,0%	3	18,8%
	Medio	4	28,6%	11	55,0%	8	50,0%
	Alto	2	14,3%	5	25,0%	5	31,3%
Falta de apoyo social	Bajo	7	50,0%	3	15,0%	6	37,5%
	Medio	6	42,9%	12	60,0%	3	18,8%
	Alto	1	7,1%	5	25,0%	7	43,8%
Factores organizacionales	Bajo	7	50,0%	6	30,0%	3	18,8%
	Medio	5	35,7%	8	40,0%	6	37,5%
	Alto	2	14,3%	6	30,0%	7	43,8%

	Bajo	6	42,9%	6	30,0%	7	43,8%
Falta de realización personal	Medio	5	35,7%	6	30,0%	5	31,3%
	Alto	3	21,4%	8	40,0%	4	25,0%
	Total	14	100,0%	20	100,0%	16	100,0%

En la tabla 8 se observa que colaboradores que se encuentra solteros evidencian un 42,9% de estrés laboral ubicándose en un nivel medio, mientras que los casados presentan niveles altos del 40% de estrés laboral, es decir; ellos suelen experimentar mayores niveles puesto que conllevan una responsabilidad como el sustentar una familia y correr con ciertos gastos que le generan mayores responsabilidades en el ámbito laboral. A nivel de dimensiones se puede observar que las personas casadas presentan niveles medios (50%) de estrés por presión laboral, así mismo, para la dimensión de falta de apoyo social, los solteros presentan un 45,7% de niveles medios de estrés, por otro lado, se puede apreciar que es en la dimensión de falta de realización personal en donde se alcanzan niveles altos de estrés (60%) en los colaboradores que están casados, siendo este los niveles más altos encontrados.

Tabla 8. *Niveles de estrés laboral según estado civil*

		ESTADO CIVIL							
		Soltero		Casado		Conviviente		Divorciado	
		n	%	N	%	N	%	n	%
Estrés laboral	Bajo	11	31,4%	2	20,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Medio	15	42,9%	4	40,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Alto	9	25,7%	4	40,0%	1	20,0%	0	0,0%
Presión laboral	Bajo	11	31,4%	2	20,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Medio	16	45,7%	5	50,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Alto	8	22,9%	3	30,0%	1	20,0%	0	0,0%
Falta de apoyo social	Bajo	10	28,6%	4	40,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Medio	16	45,7%	3	30,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Alto	9	25,7%	3	30,0%	1	20,0%	0	0,0%
Factores organizacionales	Bajo	11	31,4%	3	30,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Medio	13	37,1%	4	40,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Alto	11	31,4%	3	30,0%	1	20,0%	0	0,0%

	Bajo	13	37,1%	3	30,0%	3	60,0%	0	0,0%
Falta de realización personal	Medio	15	42,9%	1	10,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Alto	7	20,0%	6	60,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Total	35	100,0%	10	100,0%	5	100,0%	0	0,0%

1.1.3. Niveles de clima organizacional

En la tabla 9 se puede apreciar que el 70% de los colaboradores evidencian un nivel medio de clima organizacional, es decir; si bien es cierto existen ciertas condiciones que son percibidas como poco motivadores o provechosas por los colaboradores, así como la interacción que presentan con su entorno (compañeros de área), los mismo de alguna u otra manera buscan las estrategias para fomentar la armonía y mejora en las relaciones para un adecuado trabajo y desempeño e equipo, así como generar un ambiente positivo con sus integrantes.

Con respecto a las dimensiones se puede observar que los colaboradores presentan niveles medios de clima organizacional, con un 56% en las dimensiones de realización personal y comunicación, y un 54% para las dimensiones de involucramiento laboral y supervisión, mientras que para la dimensión de condiciones laborales presenta un 66%, también se observa que un 28% perciben a su clima organizacional como favorable, y solo un 2% como desfavorable.

Tabla 9. Niveles de clima organizacional y sus dimensiones

	Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy desfavorable	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Clima organizacional	0	0,0%	14	28,0%	35	70,0%	1	2,0%	0	0,0%
Realización personal	0	0,0%	19	38,0%	28	56,0%	3	6,0%	0	0,0%
Involucramiento laboral	1	2,0%	20	40,0%	27	54,0%	2	4,0%	0	0,0%
Supervisión	0	0,0%	20	40,0%	27	54,0%	3	6,0%	0	0,0%
Comunicación	0	0,0%	20	28,0%	28	56,0%	2	4,0%	0	0,0%
Condiciones laborales	0	0,0%	14	28,0%	33	66,0%	3	6,0%	0	0,0%

1.1.4. Niveles de clima organizacional según datos socio demográficos

En la tabla 10 se observa que un 80% de los colaboradores del Hospital II – E de la Banda de Shilcayo, perciben su clima organizacional como medio, es decir; existen ciertas condiciones que son apreciadas como poco motivadores o provechosas por los colaboradores, así como la interacción que presentan con su entorno (compañeros de área), sin embargo, buscan las estrategias para fomentar la armonía y mejora en las relaciones personales para un adecuado trabajo y desempeño en equipo. Por otro lado, se observa que el 40% de los colaboradores pertenecientes al centro de salud Huayco, perciben el clima organizacional como favorable, y el 9,1% de colaboradores del centro de salud 9 de abril lo perciben como desfavorable.

Así mismo, para la dimensión de realización personal se observa que el 60% de colaboradores que laboran en el centro de salud del Huayco perciben a su ambiente laboral como medio, para la dimensión de involucramiento laboral el 57,1% de colaboradores del centro de salud de Morales lo perciben también como medio, los colaboradores sienten que hay una adecuada identificación con los valores dentro de los centros, sin embargo se requiere de mucho más compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Tabla 10. Niveles de clima organizacional según centros laborales

		CENTRO DE SALUD							
		C. S. M.		C.S 9. A.		C. S. H.		H. II - E B. S.	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Clima Organizacional	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	3	21,4%	4	36,4%	4	40,0%	3	20,0%
	Media	11	78,6%	6	54,5%	6	60,0%	12	80,0%
	Desfavorable	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Realización personal	Favorable	5	35,7%	4	36,4%	4	40,0%	6	40,0%
	Media	8	57,1%	6	54,5%	6	60,0%	8	53,3%
	Desfavorable	1	7,1%	1	9,1%	0	0,0%	1	6,7%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Involucramiento laboral	Muy favorable	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	6	42,9%	3	27,3%	4	40,0%	7	46,7%
	Media	8	57,1%	6	54,5%	5	50,0%	8	53,3%
	Desfavorable	0	0,0%	1	9,1%	1	10,0%	0	0,0%
Supervisión	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	6	42,9%	4	36,4%	4	40,0%	6	40,0%
	Media	7	50,0%	7	63,6%	5	50,0%	8	53,3%
Condiciones laborales	Desfavorable	1	7,1%	0	0,0%	1	10,0%	1	6,7%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	3	21,4%	3	27,3%	4	40,0%	4	26,7%
Comunicación	Media	10	71,4%	7	63,6%	6	60,0%	10	66,7%
	Desfavorable	1	7,1%	1	9,1%	0	0,0%	1	6,7%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Comunicación	Favorable	7	50,0%	5	45,5%	4	40,0%	4	26,7%
	Media	7	50,0%	5	45,5%	5	50,0%	11	73,3%
	Desfavorable	0	0,0%	1	9,1%	1	10,0%	0	0,0%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	14	100,0%	11	100,0%	10	100,0%	15	100,0%

*Centro de salud Morales (C.S.M), Centro de salud 9 de Abril (C.S.9.A), Centro de salud Huayco (C.S.H), Hospital II-E Banda de Shilcayo (H-II-E.B. S)

En la tabla 11, a nivel general, el 73,5% de las mujeres aprecian el clima organizacional como medio, mientras que los varones presentan un 62,5%. Por otro lado, para las dimensiones de realización personal (58,8%) e involucramiento laboral (55,9%) son percibidos como clima medio por parte del género femenino, mientras que para las dimensiones de supervisión (56,3) y condiciones laborales (68,8%) son percibidos por el género masculino como clima organizacional media. Finalmente, para la dimensión de comunicación son las mujeres quienes alcanzas los mayores porcentajes (58,8%) percibiendo su entorno laboral como media.

Tabla 11. Niveles de clima organizacional según género

		GENERO			
		Femenino		Masculino	
		N	%	n	%
Clima Organizacional	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	9	26,5%	5	31,3%
	Media	25	73,5%	10	62,5%
	Desfavorable	0	0,0%	1	6,3%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%
Realización personal	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	12	35,3%	7	43,8%
	Media	20	58,8%	8	50,0%
	Desfavorable	2	5,9%	1	6,3%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%
Involucramiento laboral	Muy favorable	1	2,9%	0	0,0%
	Favorable	13	38,2%	7	43,8%
	Media	19	55,9%	8	50,0%
	Desfavorable	1	2,9%	1	6,3%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%
Supervisión	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	13	38,2%	7	43,8%
	Media	18	52,9%	9	56,3%
	Desfavorable	3	8,8%	0	0,0%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%
Condiciones laborales	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	10	29,4%	4	25,0%
	Media	22	64,7%	11	68,8%
	Desfavorable	2	5,9%	1	6,3%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%
Comunicación	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	12	35,3%	8	50,0%
	Media	20	58,8%	8	50,0%
	Desfavorable	2	5,9%	0	0,0%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%
Total		34	100,0%	16	100,0%

En la tabla 12 se puede observar que el 78,6% de los colaboradores que tienen hasta 2 años de experiencia laborando en sus centros, perciben el clima organizacional como media, un 25,0% de colaboradores de entre los 3 a 5 años de

experiencia lo percibe como favorable, y solo un 6,3% de colaboradores con años de experiencia de entre los 6 a 10 años los perciben como desfavorable.

Al observar las dimensiones, se aprecia que los porcentajes más altos corresponden a la dimensión de realización personal, alcanzando un 65,0% entre los colaboradores de 3 a 5 años de experiencia.

Tabla 12. Niveles de clima organizacional según años de experiencia

		AÑOS DE EXPERIENCIA					
		0 - 2 años		3 - 5 años		6 - 10 años	
		n	%	n	%	n	%
Clima Organizacional	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	3	21,4%	5	25,0%	6	37,5%
	Media	11	78,6%	15	75,0%	9	56,3%
	Desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	1	6,3%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Realización personal	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	6	42,9%	7	35,0%	6	37,5%
	Media	7	50,0%	13	65,0%	8	50,0%
	Desfavorable	1	7,1%	0	0,0%	2	12,5%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Involucramiento laboral	Muy favorable	1	7,1%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	6	42,9%	7	35,0%	7	43,8%
	Media	7	50,0%	12	60,0%	8	50,0%
	Desfavorable	0	0,0%	1	5,0%	1	6,3%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Supervisión	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	6	42,9%	6	30,0%	8	50,0%
	Media	7	50,0%	12	60,0%	8	50,0%
	Desfavorable	1	7,1%	2	10,0%	0	0,0%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Condiciones laborales	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	3	21,4%	4	20,0%	7	43,8%
	Media	11	78,6%	14	70,0%	8	50,0%
	Desfavorable	0	0,0%	2	10,0%	1	6,3%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Comunicación	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	5	35,7%	7	35,0%	8	50,0%
	Media	9	64,3%	11	55,0%	8	50,0%

Desfavorable	0	0,0%	2	10,0%	0	0,0%
Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	14	100,0%	20	100,0%	16	100,0%

En la tabla 13, se explica que, a nivel general, los colaboradores que se encuentran casados, las cuales comprenden a un 80,0% perciben a su ambiente organizacional como medio, del mismo modo los colaboradores que se encuentra solteros (71,4%), y los que se encuentra en situación de conviviente (40%). A nivel de dimensión, se observa que el porcentaje más alto (80%) corresponde a la dimensión de como los colaboradores perciben su clima organizacional mediante las condiciones laborales que se presenten, ubicándolo como media. Por otro lado, el 20% de los colaboradores que se encuentra en situación de conviviente perciben ambiente laboral desfavorable en lo que corresponde a realización personal, involucramiento laboral y las condiciones laborales.

Tabla 13. Niveles de clima organizacional según estado civil

		ESTADO CIVIL							
		Soltero		Casado		Conviviente		Divorciado	
		n	%	n	%	N	%	n	%
Clima Organizacional	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	10	28,6%	2	20,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Media	25	71,4%	8	80,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%
Realización personal	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	13	37,1%	4	40,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Media	21	60,0%	5	50,0%	2	40,0%	0	0,0%
Involucramiento laboral	Desfavorable	1	2,9%	1	10,0%	1	20,0%	0	0,0%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy favorable	1	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	13	37,1%	5	50,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Media	20	57,1%	5	50,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Desfavorable	1	2,9%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%

Supervisión	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	13	37,1%	5	50,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Media	20	57,1%	5	50,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Desfavorable	2	5,7%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%
Condiciones laborales	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	10	28,6%	2	20,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Media	23	65,7%	8	80,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Desfavorable	2	5,7%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%
Comunicación	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Favorable	12	34,3%	6	60,0%	2	40,0%	0	0,0%
	Media	21	60,0%	4	40,0%	3	60,0%	0	0,0%
	Desfavorable	2	5,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Muy desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	35	100,0%	10	100,0%	5	100,0%	0	0,0%

1.2. Prueba de normalidad

Con el propósito de realizar los análisis comparativos y contrastar las hipótesis planteadas, se procedió a realizar la prueba de bondad de ajustes Kolmogorov-Smirnov (K-S), como se observa en la tabla 14, los datos correspondientes a las 2 variables no presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido por la prueba (K-S) es significativo ($p < 0,05$), por lo cual para el análisis de datos se utilizó la estadística no paramétrica.

Tabla 14. *Prueba de bondad de ajustes a la curva normal de las variables de estudio*

Instrumento	Variable	Media	D.E	K-S	P
Estrés laboral	Estrés laboral global	138,82	28.107	,200	,000
	Presión laboral	46,58	9.939	,157	,004
	Falta de apoyo social	22,88	6.651	,147	,009
	Factores organizacionales	56,12	11.668	,156	,004
	Falta de realización personal	13,24	4.148	,164	,002
Clima organizacional	Clima organizacional global	160,98	15.557	,083	,200
	Realización personal	32,08	3.779	,100	,200
	Involucramiento laboral	32,60	3.849	,078	,200

Supervisión	32,66	4.044	,094	,200
Comunicación	31,86	3.865	,110	,179
Condiciones laborales	31,78	4.181	,105	,200

1.3. Análisis de correlación

En la tabla 15 se presenta el coeficiente de correlación rho de Spearman indica que no existe correlación entre estrés laboral y clima organizacional ($r=0.199$; $p<0.165$). Es decir; no existe asociación entre el grado de estrés que los colaboradores que pertenecen a la generación de los millennials presentan en su entorno laboral, ya sea por la presión del trabajo, por la falta de apoyo social que reciben o por los conflictos que puedan generarse dentro de su organización, y la forma en como ellos puedan percibir su ambiente de trabajo y las emociones que se generen en él.

Tabla 15. Análisis de correlación

Estrés laboral	Clima organizacional	
	Rho	P
Escala global	.199	.165
Presión laboral	.136	.346
Falta de apoyo social	.182	.206
Factores organizacionales	.089	.539
Falta de realización personal	.034	.814

2. Discusión

El propósito del estudio fue determinar la relación que existe entre estrés laboral y clima organizacional, para lo cual el coeficiente rho de Spearman ($r=.199$; $p<0.165$) nos indica que no se encontró correlación entre las variables; es decir, el estrés laboral que puedan experimentar los colaboradores pertenecientes a la generación millennial no necesariamente se ve influenciada en la percepción que tendrán acerca de su clima organizacional.

Se dice que el estrés afecta a cada individuo de manera diferente, y depende de ello como la persona sobrelleva esta carga acumulada debido a múltiples factores. Si bien es cierto, un estudio realizado por la Asociación Americana de Psicología (APA) en el 2018 señalan que son la generación de los millennials quienes sufren mayores niveles de estrés cuando se enfrentan al ambiente laboral; sin embargo, Main (2017) señala que esta generación, aun siendo más propensos a lidiar con el estrés, utilizan las ventajas que poseen para lograr que la carga laboral no influya en el desempeño y en la manera en que se desarrolla y percibe su ambiente laboral, puesto que tienen una mentalidad más abierta y creativa e influyen confianza. De esta manera buscan ejercer un liderazgo más humano con la intención de generar un ambiente de felicidad en sus equipos con el fin de que disfruten de las cosas que hacen.

Con respecto al primer objetivo específico se encontró que no existe correlación entre presión laboral y clima organizacional ($r=0.136$; $p<0.346$). Frente a esto, Flores (2015) señala que una de las características más importantes de esta generación es que le brindan más peso a la parte emocional, aman lo que hacen, llegan a ocupar cargos gerenciales los cuales conllevan a muchas responsabilidades en su haber; sin embargo, la presión que esta ejerce sobre ellos la convierten en desafíos, ya que solo se enfocan en los resultados laborales que estos puedan obtener. Cano (citado por Ricou, 2013), señala que bajo la presión laboral pueden suceder dos cosas: que el trabajador este conforme y acepte la política laboral o, todo lo contrario. Por otro lado, Cano también refiere que saber manejar la situación generará estrés, pero a la vez emociones positivas hacia su entorno. También se encontró que no existe correlación entre falta de apoyo social y clima organizacional ($r=0.182$; $p<0,206$). El apoyo social en el trabajo es

expresado mediante los comportamientos y actitudes de apoyo emocional los cuales provienen de diversas fuentes como el supervisor, los compañeros, la empresa e incluso involucra a la familia (King, Mattimore y Adams, 1995). Las redes de apoyo que los colaboradores de cada institución perciben, a cualquier edad, son importantes para el bienestar y la calidad de vida de todo sujeto (Martin & Dávila, 2008), esto involucra directamente a las personas o jefes directos con los que día a día los colaboradores interactúan, proporcionándoles un soporte emocional tangible. En ese sentido, para la generación de los millennials, es importante que les brinden el reconocimiento y apoyo constante de sus superiores, necesitan sentirse que son tenidos en cuenta. Jonge y Kompier (1997) añade que un adecuado nivel de apoyo social en el trabajo, amortigua los efectos estresores laborales e incrementa el bienestar del trabajador.

Así mismo, se encontró que no existe correlación entre factores organizacionales y clima organizacional ($r=0.089$; $p<0.539$), Erickson (2012), refiere que muchas veces los roces o la poca comunicación que se genera dentro de una empresa, es debido a que se observan que la mayoría de sus colaboradores pertenecientes a la generación de los millennials, son dirigidos por colaboradores de la generación X, que tienen un ritmo de trabajo más duro, sin embargo; las motivaciones de los millennials van más allá de la dirección o supervisión que estos puedan tener, viven conforme a lo que les apasiona logrado mediante la confianza en sí mismos (Gutiérrez, 2014). Del mismo modo, no se encontró correlación entre falta de realización personal y clima organizacional ($r=0.034$; $p<0.814$). Chirinos (2009) afirma que los millennials están acostumbrados a siempre recibir elogios y reconocimientos que los hagan sentir motivados y realizados en el ambiente laboral, es decir; si la persona no se siente realizado o no ve mejorías en cuanto su

nivel profesional, no perdura en el puesto de trabajo, ya que ellos están en una constante búsqueda de querer cada vez mejores oportunidades laborales y no involucran su ambiente laboral con quejas o malos entendidos. Carnegie (2015) señala que las organizaciones deben encontrar un equilibrio en lo personal y laboral para los colaboradores de esta generación, ya que le ponen intensidad a todas las cosas que realizan.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

De acuerdo a los datos y resultados obtenidos en esta investigación sobre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Respecto al objetivo general, no se encontró correlación ($r=.199$; $p<0.165$) entre estrés laboral y clima organizacional, es decir; el estrés laboral que puedan experimentar los colaboradores no necesariamente se ve influenciada en la percepción que tendrán acerca de su clima organizacional
- Respecto al primer objetivo específico, no se encontró correlación entre presión laboral y clima organizacional ($r=0.136$; $p<0.346$).
- Respecto al segundo objetivo específico, no se encontró correlación entre falta de apoyo social y clima organizacional ($r=0.182$; $p<0,206$).
- Respecto al tercer objetivo específico, no se encontró relación entre factores organizacionales y clima organizacional ($r=0.089$; $p<0.539$).
- Respecto al cuarto objetivo específico, no se encontró correlación entre falta de realización personal y clima organizacional ($r=0.034$; $p<0.814$).

2. Recomendaciones

Al finalizar este estudio y con base a los resultados hallados se sugieren las siguientes recomendaciones.

- A los futuros investigadores, realizar más estudios con temas entorno a la población, generación de los millennials, ya que son pocas las investigaciones científicas que existen.
- Ampliar el tamaño de la muestra, abarcando todas las micro redes de salud con el fin de obtener resultados más generalizados los cuales aportarán de manera significativa en estudios futuros.
- Elaborar un plan estratégico con la finalidad de que cada colaborador interactúe más con su medio laboral, fortaleciendo los lazos de compañerismo, logrando disminuir de algún otro modo los factores estresantes.
- Elaborar talleres de capacitación a los jefes o encargados directos en temas de como motivar a sus colaboradores para mejorar o incrementar la productividad en las micro redes/empresas.

Referencias

- Albee, G. (2000). Commentary on prevention and counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 28(6), 845-853.
- American Psychological Association. (2018). *Stress in America. Estados Unidos*. Recuperado de: <https://www.apa.org/news/press/releases/stress/index.aspx>
- Bustamante López, B. & Velarde Cabrera, S. (2018). *Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores en salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16201>
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Cantero, S. (2018). Ocho características claves de los Millennials. *RRHH Digital*. Recuperado de: <http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/132122/Ocho-caracteristicas-clave-de-los-millennials>
- Castillo, K. (2017). *Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11947>
- Castillo, M. y Pedraza, N. (2010). *El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México*. Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
- Castro, M. & Martins, N. (2010). The relations between organizational climate and employee satisfaction in a South African information and technology organization, SA. *Journal of Industrial Psychology*, 36 (1), 1-9.

- Chasi Toapanta, J. (2017). *Estrés laboral en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central de Ecuador*. Escuela Politécnica Nacional, Ecuador. Recuperado de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17117>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8ª ed.) México: McGraw-Hill.
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores, su impacto laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2 (4), 133-153.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afecta el entorno organizacional. Recuperado de: <file:///C:/Users/Angelica/Downloads/Video/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf>
- Dávila Sobrino, J., & Días Valladolid, M. (2015). *Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una Institución Educativa Nacional de Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/60>
- Díaz Reátegui, I., & Gaviria Torres, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II- 2 de Tarapoto*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – San Martín. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1264>
- Estela Chávez, E. & Puyo Huayunga, J. (2017). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto*. (Tesis de Grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto – San Martín.

- El Universal. (2017). *Organización Mundial de la Salud: México, primer lugar a nivel mundial en estrés laboral*. Recuperado de: <https://de10.com.mx/vivir-bien/2017/09/01/mexico-primer-lugar-nivel-mundial-en-estres-laboral>
- Erickson, T. (2012). The Millennials. Recuperado de <http://www.thersa.org/fellowship/journal/features/features/the-millennials>
- ExpokNews, (2017) recuperado de: <https://www.expoknews.com/quienes-sufren-mayor-estres-laboral-en-el-mundo/>
- Flores, I. (2015). ¿Cómo es el comportamiento laboral de los millennials? *The Markethink*. Recuperado de: <http://www.themarkethink.com/noticias/investigacion-de-mercados/como-es-el-comportamiento-laboral-de-los-millennials/>
- Forbes, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, 160.
- Floria, P. (2013). *Control del estrés laboral*. 246 pag. FUND CONFEMETAL. Madrid. Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-control-del-estres-laboral/9788415683988/2240117>
- García Alvear, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24644>
- Guardamino Calero, P. (2017). *“Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital distrital de Chancay – 2017”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Gutiérrez A. (2014). Los 'millennials' llevan el timón. Recuperado de Portafolio:
<http://www.portafolio.co/especiales/los-millennials-ogeneracion-y-jovenes-creativos-en-un-futuro-lleno-de-tecnologia3/quiene>
- Heizer, J., & Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. (8a ed.). Madrid. Recuperado de:
<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Hernández, R., Fernández. C., & Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. (6ª ed.pg. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Jonge, J. & kompier, A. (1997). "A critical examination of the demand control-support model from a work psychological perspective". *International Journal of Stress Management*, 4, 235-25.
- King, A., Mattimore, K., & Adams, G. (1995). *Inventario de apoyo familiar para trabajadores: una nueva medida del apoyo social percibido de los miembros de la familia*. Diario de comportamiento organizacional.
- Lazarus, R., Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: ediciones, Martínez Roca. Recuperado de:
<http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Leka, S., & Griffiths, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Instituto de Salud, trabajo y organizaciones. Universidad de Nottimgham, Reino Unido.
- Likert R. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones*. MacGraw-Hill: New York.
- Litwin, G.H. & Stringer, R.A. Jr. (1968). *Motivation and organisational climate*. Division of Research, Harvard Business School, Boston.

- McGregor, D. M. (1986). *The Human Side of Enterprise* en Yarwood, D. L. *Public Administration, Politics and People: Selected Readings for Managers, Employees and Citizens*, New York: Longman Publishing Group, pp. 134-144.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. Doi: 10.17230/ad-minister.26.1
- Main, D. (2017). ¿Quiénes son los Millennials?. LiveScience. Recuperado de: <https://www.livescience.com/38061-millennials-generation-y.html>
- Martin, E. y Dávila, L. (2008). Redes de apoyo social y adaptación de los menores en acogimiento residencial. *Psicothema*, 20(2), 229-235.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto: University of California.
- Mesías Díaz, S., & Guerrero Rojas, J. (2017). *Estrés y calidad de vida en los pacientes renales crónicos de la Clínica Modelo de Hemodiálisis de la ciudad de Tarapoto*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Tarapoto – San Martín.
- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani*. (Tesis de Post-grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Montoya Chávez, E. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima Este. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8532?show=full>

- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. & Padilla, A. (2016). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58): 7-12.
- Nava, C., Orihuela, L., & Vega, C. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2). Recuperado de: www.iztacala.unam.mx/carrera/psicología/psiclin
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm)
- Olivares F. (2016). Cristina Maslach, comprendiendo el estrés. *Researchgate*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/311611859 Christina Maslach comprendiendo el burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout)
- Palma, S. (2004). *Manual de Escala de clima laboral CL-SPC*. (1ª ed.). Lima – Perú. Recuperado de: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Paredes, O. & Sanabria, P. (2008). Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Revista Med*, 16 (1), 25-32. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/910/91016105/>

- Quispe Calderón, F. (2016). *Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del Departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue. MINSA. Tacna.* (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Ramos, D. (2012). El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Universidad Nacional abierta a distancia. Colombia.
- Ricou, J. (2013). Presión laboral ¿estresa o motiva? *FFH Fundación Factor Humano*. Recuperado de: <https://factorhuma.org/es/actualitat/noticias/10402-presion-laboral-iestresa-o-motiva->
- Rodríguez, M. (2004). El estrés en el ámbito laboral, el estrés y sus causas. *Jornada sobre seguridad y salud laboral*, Madrid, España.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional 13° Ed. México: Pearson Educación.
- Sánchez, G. (2016). Estrés laboral: tratamiento y claves para mejorar. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/estres-laboral-tratamiento-claves-mejorar/>
- Seaton, L., & Boyd, M. (2007) "The organizational Leadership of the post baby boom generation: An Upper echelon Theory Approach", *Academy of Entrepreneurship Journal*, Vol. 13, Num. 2
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (1994). Job Stress Survey: Professional Manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Trabajando.com Perú: recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>

- Vargas López, N. (2015). *El estrés laboral como factor influyente en el clima organizacional de los colaboradores del “Grupo Salinas”, Parroquia Salinas – Cantón Guaranda*. (Tesis para el grado de Psicóloga). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12408>
- Velásquez, F. & Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito-Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>
- White, E. (1989). *Mente, Carácter y Personalidad tomo II*. Recuperado de: <https://m.egwwritings.org/es/book/204/info>
- Wellman, J. (2014). Qué enseña la biblia sobre el estrés. *Iglesia y Ministerio*. Recuperado de: <https://www.sanandolatierra.org/que-ensena-la-biblia-sobre-el-estres/>

Anexos

Anexo 1. Propiedades psicométricas de estrés laboral

Fiabilidad

La fiabilidad del instrumento de Estrés laboral se valoró calculando mediante el índice de consistencia interna el Alpha de Cronbach que a nivel global alcanzó un .880, lo cual indica la fiabilidad del instrumento. Esto se puede apreciar en la tabla 1 que la consistencia interna de las dimensiones del inventario, presentan puntajes elevados de fiabilidad pues supera el punto de corte igual a ,60. Por lo cual se concluye que el cuestionario de estrés laboral es altamente fiable.

Tabla 16. *Índice de consistencia interna mediante Alpha de Cronbach*

Sub Dimensiones	N° ítems	Alpha
Presión laboral	10	.681
Falta de apoyo social	5	.679
Factores organizacionales	13	.391
Falta de realización personal	3	.450
Global	30	.880

Validez de contenido

Con respecto a la tabla 2, los coeficientes de correlación de Pearson (r) son significativos, lo cual indica que la escala presenta validez de constructo. Así mismo, para cada uno de sus dimensiones presenta un coeficiente de correlación significativos.

Tabla 17. *Correlación de la variable de estrés laboral*

Dimensiones	Test	
	r	p
Presión laboral	.894	.000
Falta de apoyo social	.782	.000
Factores organizacionales	.924	.000
Falta de realización personal	.781	.000

Anexo 2. Propiedades psicométricas de la Escala de clima laboral

Fiabilidad

La fiabilidad del instrumento de clima organizacional se valoró calculando mediante el índice de consistencia interna el Alpha de Cronbach que a nivel global alcanzó un .827, lo cual indica la fiabilidad del instrumento. Esto se puede apreciar en la tabla 3 que la consistencia interna de las dimensiones de la escala, presentan puntajes bajos de fiabilidad, pues los puntos de corte no superan los,60.

Tabla 18. Índice de consistencia interna mediante Alpha de Cronbach

Sub Dimensiones	N° ítems	Alpha
Realización personal	10	.404
Involucramiento laboral	10	.394
Supervisión	10	.511
Comunicación	10	.435
Condiciones laborales	10	.513
Global	50	.827

Validez de contenido

Con respecto a la tabla 4, los coeficientes de correlación de Pearson (r) son significativos, lo cual indica que la escala presenta validez de constructo. Así mismo, para cada uno de sus dimensiones presenta un coeficiente de correlación significativos.

Tabla 19. Correlación de la variable clima organizacional

Dimensiones	Test	
	r	p
Realización personal	.739	.000
Involucramiento laboral	.871	.000
Supervisión	.836	.000
Comunicación	.772	.000
Condiciones laborales	.729	.000

Anexo 3. Calificación de jueces para la validación Acuerdo

La validez de contenido se obtuvo mediante el criterio de jueces. El grupo de profesionales estuvo conformado por: un psicólogo positivista, una psicóloga especialista en docencia en investigación y un psicólogo educativo.

Tabla 20. Validación por criterio de jueces de la variable estrés laboral

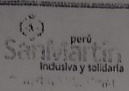
	JUEZ 1		JUEZ 2		JUEZ 3		TA	TD	IA
	A	D	A	D	A	D			
1	1		1		1		3	0	1
2	1		1		1		3	0	1
3	1		1		1		3	0	1
4	1		1		1		3	0	1
5	1		1		1		3	0	1
6	1		1		1		3	0	1
7	1		1		1		3	0	1
8	1		1		1		3	0	1
9	1		1		1		3	0	1
10	1		1		1		3	0	1
11		1		1		1	0	3	0
12		1		1		1	0	3	0

Tabla 21. Validación por criterio de jueces de la variable clima organizacional

	JUEZ 1		JUEZ 2		JUEZ 3		TA	TD	IA
	A	D	A	D	A	D			
1	1		1		1		3	0	1
2	1		1		1		3	0	1
3	1		1		1		3	0	1
4	1		1		1		3	0	1
5	1		1		1		3	0	1
6	1		1		1		3	0	1
7	1		1		1		3	0	1
8	1		1		1		3	0	1
9	1		1		1		3	0	1
10	1		1		1		3	0	1
11		1		1		1	0	3	0
12		1		1		1	0	3	0

Anexo 4. Carta a la Institución

CARTE

 **OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO**
UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL DE SALUD SAN MARTÍN
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL" Exp. N° 02122486

Tarapoto, 25 de Octubre del 2018

OFICIO MULTIPLE N° 136 2018- UNGETS /SM-GS


Señores:
Jefe de la Micro Red de Salud Banda de Shilcayo, Micro Red Morales y Micro red Tarapoto-Huayco
Presente.-

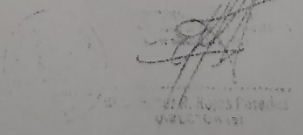
ASUNTO: Presenta a Estudiantes para realizar Estudio de Investigación

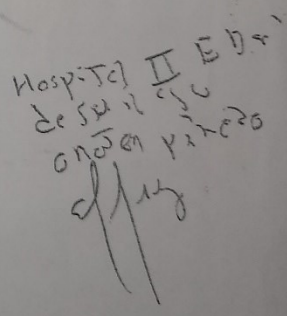
Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo presentar a los Estudiantes : Angélica Judith Saldaña Vásquez y Diego Alonso Sánchez Gonza de la Facultad de Ciencias de la Salud –carrera de Psicología de la Universidad Peruana Unión, por lo que deberá brindar las facilidades para la aplicación de las pruebas psicológicas correspondientes al estudio titulado “ Estrés Laboral y Clima Organizacional “ como parte del proceso de Tesis para obtención de Título Profesional cuyo compromiso es dejar el informe final de resultados de su investigación oficina de Gestiona Sanitaria-Calidad de la Unidad de de Gestiona Territorial de Salud San Martin

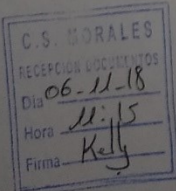
Sin otro particular, me despido de Usted.

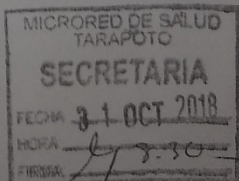
Atentamente.


Luzbeth Crisanto Casarola
Lic. Psicología C.P.S. R. 15604
7:42 am Cc
07-11-18 Archivo
ERRP /MADAL
Pfa.


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN
RED DE SERVICIOS DE SALUD SAN MARTÍN
MICRORED BANCA DE SHILCAYO
Erma C. Loveau Ríos
OFICINA PERSONAL


Hospital II E.D. de Salud de Tarapoto
07/11/18
off


C.S. MORALES
RECEPCION DOCUMENTOS
DI: 06-11-18
Hora: 11:15
Firma: Kelly


MICRORED DE SALUD
TARAPOTO
SECRETARIA
FECHA: 31 OCT 2018
HORA: 12:30
FIRMA:

Anexo 5. Protocolo del cuestionario de estrés laboral JSS

Edad: _____ Género: Estado civil: _____
 Área de trabajo: _____ Puesto que ocupa: _____
 Institución donde labora: _____ Años de experiencia en la
 institución: 0 – 2 años 3 – 5 años 6 – 10 años

Ésta es una lista de eventos relacionados con el trabajo. Indique aproximadamente en cada evento el grado de estrés que le genera considerando la cantidad de tiempo y energía que usted necesita para enfrentarlo. El valor 5 es el promedio de grado de estrés. Compare cada evento con este valor y asigne un número del 1 al 9 para indicar, de acuerdo a su juicio, cuándo el evento es más o menos estresante en comparación con el 5.

Tabla 22. cuestionario de estrés laboral JSS

Nº	Eventos laborales estresantes	Nivel de estrés								
		Bajo			Medio			Alto		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1a	Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo									
2a	Tengo que realizar trabajos de la empresa en mi tiempo libre o fuera de la oficina									
3a	Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente									
4a	Me asignan tareas nuevas muy a menudo									
5a	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones									
6a	No cuento con el apoyo de mi jefe									
7a	Hay mal manejo en situaciones de problemáticas									
8a	Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizada									
9a	Tengo que realizar tareas que no son usuales en mí									
10a	La calidad de los equipos es pobre o inadecuada									
11a	Cada vez me asignan más responsabilidades									

Anexo 6. Protocolo de la escala de Clima Organizacional CL – SPC

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Tabla 23. Encuesta de escala de clima organizacional CL – SPC

Nº	ITEMS	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso en la organización					
3	El líder brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador conoce sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					

15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación entre los trabajadores.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se crean estrategias para mejorar cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos de logística					
31	Los líderes promueven capacitaciones					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El líder escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros					

Anexo 7. Matriz de consistencia

Tabla 24. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Metodología
¿Existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018?	Determinar si existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018	Sí existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018	Corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional, (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Existe relación significativa entre presión laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018?	Determinar si existe relación significativa entre presión labora y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018	Si existe relación significativa entre presión laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018	
¿Existe relación significativa entre falta de apoyo social y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la	Determinar si existe relación significativa entre falta de apoyo social y clima organizacional en trabajadores de la Dirección Regional de	Si existe relación significativa entre falta de apoyo social y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la	

generación millennial, Tarapoto 2018?	trabajo y promoción de empleo, Tarapoto 2018	generación millennial, Tarapoto 2018	
¿Existe relación significativa entre factores organizacionales y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018?	Determinar si existe relación significativa entre factores organizacionales y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018	Si existe relación significativa entre factores organizacionales y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018	
¿Existe relación significativa entre falta de realización personal y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018?	Determinar si existe relación significativa entre falta de realización personal y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018	Si existe relación significativa entre falta de realización personal y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018	