

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE MEDICINA



**“INFLUENCIA DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SOBRE EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL” DE
LA RED DE SALUD ISLAY - 2019**

Tesis presentada por la Bachiller:

DAYSI QUISPE CONDORI

**Para optar el Grado Académico de
Maestra en Ciencias: Administración y
Gestión en Salud**

**Asesora: Dra. Claudia Taypicahuana
Juárez**

Arequipa – Perú

2019

DEDICATORIA

*A Dios por ser mi fortaleza y brindarme su
protección.*

*A mis padres, hermanos y abuelitos por
su cariño y apoyo incondicional.*

AGRADECIMIENTO

A todo el personal de la Red de Salud Islay que participo de esta investigación.

A mi asesora la Dra. Claudia Taypichuana, por su orientación, enseñanza y colaboración durante el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	4
CAPÍTULO II: MÉTODOS	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS.....	63

RESUMEN

Introducción: El estrés laboral y el clima organizacional son variables que influyen en el desempeño del personal asistencial y la calidad de servicios brindados al usuario externo. Representando aspectos que permiten el cambio e innovación de la gestión en salud.

Objetivo: El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial de la Red de Salud Islay.

Métodos: Se realizó un estudio de investigación observacional, prospectivo y transversal de tipo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por el personal asistencial (102 personas) de la Red de Salud Islay que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión. Se planteó la hipótesis de que existe una relación indirecta entre ambas variables. La recopilación de información de las variables se realizó mediante el cuestionario de estrés laboral de la Organización Mundial de la Salud y el cuestionario de clima organizacional del Ministerio de Salud, ambas de escala tipo Likert. Para el procesamiento de las variables se empleó la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5% ($P > 0.05$).

Resultados: El 72.55% del personal asistencial tienen bajo nivel de estrés laboral, mientras el 27.45% tienen nivel intermedio-estrés; el 78.43% presentan un clima organizacional No saludable-Por mejorar, mientras que el 21.57% percibe un clima organizacional saludable.

Conclusión: El estrés laboral y el clima organizacional no presentan relación estadísticamente significativa. Sin embargo, se observa relación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de motivación y comunicación del clima organizacional.

Palabras Clave: Estrés laboral, clima organizacional, personal asistencial.

ABSTRACT

Introduction: The work stress and the organizational climate are variables that influence the descent of the healthcare personnel and the quality of services provided to the external user. Representing aspects that allow the change and innovation of health management.

Objective: The objective of this study is to determine the relationship of the level of work stress on the organizational climate in the healthcare personnel of the Islay Health Network.

Methods: An observational, prospective and cross-sectional correlation study was conducted. The study sample was made up of the healthcare personnel (102 people) of the Islay Health Network who met the inclusion and exclusion criteria. It was hypothesized that there is an indirect relationship between both variables. The collection of information on the study variables was carried out through the work stress questionnaire of the World Health Organization and the Organizational Climate questionnaire of the Ministry of Health, both of the Likert scale. For the processing of the variables, the Chi square test was used with a level of significance of 5% ($P > 0.05$).

Results: The 72.55% of the healthcare personnel have low level of work stress, while 27.45% have intermediate-stress level; 78.43% have an unhealthy-to improve organizational climate while 21.57% perceive a healthy organizational climate.

Conclusion: The work stress and the organizational climate do not have a statistically significant relationship. However, there is a significant relationship between work stress and the motivational and communication dimensions of the organizational climate.

Keywords: Work stress, organizational climate, healthcare personnel

INTRODUCCIÓN

La Red de Salud Islay, es un órgano desconcentrado de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, cuenta con 12 Establecimiento de salud, 5 Centros de Salud (1 de categoría I-4 y 4 de categoría de I-3) y 7 Puestos de Salud (4 de categoría I-2 y 3 de categoría I-1), organizadas en 3 Micro redes: Alto Inclán, La Punta y Cocachacra, estas se encuentran bajo la administración de las Asociaciones de Comunidad Local de Administración de Salud – ACLAS; atendiendo a una población asignada de 41,962 habitantes, distribuidas en 6 distritos: Punta de Bombón, Deán Valdivia, Cocachacra , Mollendo, Mejía e Islay (1).

La Red de Salud de Islay, al ser una institución que brinda servicios de salud y administra recursos humanos y económicos, presenta diferentes problemáticas de gestión como: deficiente calidad de atención en la prestación de los servicios de salud, deficiente gestión y liderazgo de los gerentes de micro redes, excesiva rotación de personal, escaso trabajo en equipo, inestabilidad laboral que causa que el trabajador se desempeñe a tensión y multiplicidad de funciones asignadas al personal de salud (2).

La Organización Mundial de la Salud, define al estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (3).

El estrés laboral es un problema cada vez más frecuente, el cual puede afectar el bienestar físico y psicológico del individuo y causar el deterioro de la eficiencia de una organización. En el sector salud, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al enfermo que depende de sus cuidados. El estrés implica sufrimiento y pérdida de potencial del capital humano y social de nuestras organizaciones repercutiendo en la satisfacción laboral y en el desempeño profesional (4).

El clima organizacional, es el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales, que afectan a dicho trabajo (5).

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, pues les permite proyectar

un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios de la organización para el mejoramiento continuo (6).

En el sector salud, el estudio del clima organizacional permite identificar las percepciones de los trabajadores, para definir los aspectos que afectan negativamente el desarrollo de la organización, y a su vez fortalecer los aspectos favorables, que motivan al trabajador. Permitiendo evaluar y monitorear los planes de mejora basados en los resultados encontrados, orientados a cambios positivos en la organización (7).

Hoy en día, el conocimiento de los elementos organizacionales inmersos en los establecimientos de salud se ha convertido en una necesidad, ya que contribuye a la modernización del sector salud mejorando aspectos como administración, gestión y calidad de la salud.

La gestión en salud, involucra la responsabilidad de implementar nuevos modelos y tecnologías administrativas, con la finalidad de potenciar los resultados de una gestión, mediante el uso adecuado de instrumentos gerenciales, sistemas de información, planificación, etc., que permitan mejorar la calidad de los servicios de salud, para lo cual es necesario mejorar el desempeño del usuario interno, modernizar e implementar procesos relacionados al cumplimiento de los objetivos estratégicos con la finalidad de satisfacer al usuario externo de los servicios de salud.

El recurso humano, es primordial en los sistemas de salud para brindar una atención eficiente a los usuarios, por lo que resulta de suma importancia identificar la manera de atraer, retener, motivar y desarrollar el talento del personal de salud en un clima laboral adecuado.

Es bajo estas premisas, que el presente proyecto de investigación, busca conocer el efecto del nivel de estrés laboral del personal de salud sobre el clima organizacional de la Red de Salud Islay, con la finalidad de generar información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales del recurso humano, permitiendo elaborar planes de acción encaminados a mejorar y potenciar aquellos aspectos que favorezcan a la organización, y lograr un equilibrio laboral, donde el profesional de la salud pueda desempeñar su trabajo de manera eficaz, con un sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización y sentimiento de pertenencia, y así, poder brindar un servicio de calidad, mejorar su imagen como organización y demostrar su eficiencia como

gestores de salud en el marco del cumplimiento de indicadores, mediante la elaboración de planes que permitan cambiar la actitud y conducta del personal asistencial, y poder cumplir con los objetivos estratégicos planteados por la organización de salud.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: ¿Cuál es la relación del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en personal asistencial de la Red de Salud Islay?

HIPOTESIS: El nivel de estrés laboral tiene relación indirecta sobre el clima organizacional en el personal asistencial de la Red de Salud Islay.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Identificar el nivel de estrés laboral del personal asistencial de la Red de Salud Islay.
- b) Determinar el clima organizacional según los indicadores de potencial humano, cultura de la organización y diseño organizacional y sus respectivas dimensiones, en el personal asistencial de la Red de Salud Islay.
- c) Determinar la relación del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en personal asistencial de la Red de Salud Islay.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Estrés Laboral

1.1. Definición

El estrés laboral es la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés (8).

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal (9).

El estrés es casi inevitable en muchos trabajos. Cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física. Se puede definir entonces como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral (10).

1.2. Tipos de estrés laboral

- a) Episódico:** es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo (11).
- b) Crónico:** se presenta frecuentemente cuando existe un agente estresor para el trabajador y los síntomas de estrés son de manera constante y mientras no sea solucionado el estrés se presentan las siguientes situaciones (12):
- *Ambiente laboral inadecuado:* son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica.
 - *Sobrecarga de trabajo:* es el estrés por sobrestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal
 - *Alteración de ritmos biológicos:* es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.
 - *Responsabilidades y decisiones muy importantes:* es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

- *Estimulación lenta y monótona*: es el estrés por sub estimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- *Condiciones laborales inadecuadas*: nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica (10).

1.3. Causas del estrés laboral

Las causas o estresores podrían ser conceptualizados como el estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional. Dichos factores hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes de estrés (11).

Los estresores que se presentan dentro del ámbito laboral como los relacionados al individuo y a su entorno están estrechamente interconectados. Una inadecuada interconexión trabajo y hogar genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y deterioro en la función familiar.

El estrés laboral se puede presentar cuando el trabajador encuentra discrepancias entre él y su medio laboral, considerándose por un lado sus capacidades, necesidades y expectativas, y por otro las exigencias ocupacionales, oportunidades y logros organizacionales, así podemos dividirlos en:

- a) Causas extra organizacionales:** factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.
- b) Causas intra organizacionales:** el ambiente físico (condiciones físico ambientales), a nivel individual (conflicto de roles, ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo), a nivel grupal (relaciones interpersonales en el

trabajo, nivel de apoyo social, desarrollo de la carrera profesional, control de sistemas informáticos) y organizacionales (clima organizacional, estilos gerenciales, tecnología, diseño y características de los puestos, estructura organizacional, cambios organizacionales). Es indudable que los problemas o estresores organizacionales inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas (13).

1.4. Efectos del estrés laboral

El estrés tiene dos caras, puede ser un estimulante al crecimiento y el desarrollo, o bien, una variedad de desorden físico y emocional. En una vida laboral llena de tensiones, el estrés puede asociarse a enfermedad, incapacidad y desórdenes psicológicos.

Sin embargo, no es difícil inferir que los agitados eventos cotidianos afectan la calidad de vida en el trabajo de quienes prestan sus servicios en cualquier organización (14).

a) Aspecto individual

- *Efectos fisiológicos*: el estrés contribuye a que se presenten una variedad de síntomas fisiológicos llegando a provocar: Cambios en el metabolismo, garganta y boca seca, dolores de cabeza y de espalda, desórdenes gastrointestinales, dificultades respiratorias, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea.
- *Efectos psicológicos*: el estrés en el trabajo puede producir diversas manifestaciones o problemas en las funciones psicológicas, entre ellos se puede mencionar los siguientes: Ansiedad, depresión, tensión, irritabilidad, fatiga, aburrimiento, apatía, dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, insatisfacción, baja autoestima.

- *Efectos conductuales*: las situaciones de estrés en el trabajo pueden manifestarse mediante diversas reacciones de conducta o comportamiento, los más frecuentes son: mayor consumo de alcohol y tabaco o drogas, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, alteraciones en el habla: hablar rápido, alteraciones en el sueño, comportamiento propenso a accidentes, variaciones en el rendimiento, risas nerviosas, conducta impulsiva, intento de suicidio. (15)

b) Aspecto organizacional

El estrés laboral, una vez presente en los interiores de una organización, tendrá consecuencias que afectaran negativamente a la misma. El resultado de las exigencias y condiciones negativas en el ambiente laboral aunadas a las características de cada trabajador provocará síntomas o consecuencias en la efectividad organizacional, tales como:

- Disminución en el rendimiento en el trabajo tanto en cantidad como en calidad (menor productividad)
- Índices elevados de ausentismo laboral
- Mayor número de accidentes de trabajo
- Relaciones laborales pobres
- Alto índice de rotación personal
- Antagonismo en el trabajo
- Falta de satisfacción relacionadas con el desempeño, las remuneraciones y el reconocimiento en el empleo
- Aumento de huelgas y protestas
- Aumento de tardanzas y retrasos en el trabajo

- Poca participación y escasa motivación hacia el trabajo (15).

2. Clima organizacional

2.1. Definición

Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto, muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional (16).

2.2. Características del clima organizacional

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos como el tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.

- El clima es una configuración particular de variables situacionales
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las

expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización

- El clima es exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza
- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento (17).

2.3. Tipos de clima organizacional

Rensis Likert (1946) sostiene cuatro tipos de sistema organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular, estos son:

- a) Autoritario:** Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- b) Paternalista:** Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

- c) Consultivo:** Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los trabajadores tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.
- d) Participativo:** Participación en grupo, existe la plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal - ascendente - descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica (18).

2.4. Indicadores del clima organizacional

a) Cultura de la Organización

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. La cultura de la organización engloba 3 dimensiones: conflicto y cooperación, motivación e identidad (19)

b) Diseño Organizacional

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son " un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización. Esta variable engloba 4 dimensiones: toma de decisiones, remuneración, estructura y comunicación organizacional (19).

c) Potencial Humano

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Contempla 4 dimensiones: recompensa, innovación, liderazgo y confort (19).

2.5. Dimensiones del clima organizacional

Se define a las dimensiones del clima organizacional como aquellas las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

a) Comunicación: esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

- b) Conflicto y cooperación:** esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- c) Confort:** esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- d) Estructura:** representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e no estructurado.
- e) Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- f) Innovación:** esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- g) Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- h) Motivación:** se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro

de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

- i) **Recompensa:** es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- j) **Remuneración:** este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- k) **Toma de decisiones:** evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso (20) (16).

2.6. Importancia del Clima Organizacional

Es importante estudiar y establecer el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las causas de conflicto o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar en dirigirse a las intervenciones donde exista elementos para innovar en la institución.
- El estudio de clima organizacional identifica en forma científica sobre las opiniones de su medio laboral y situaciones de trabajo con el fin construir mejoras por el bien de los empleadores.

La valoración del clima organizacional nos facilita en obtener información sobre las reacciones, apreciaciones influye en una organización tanto en su supervisión, métodos y estructura para situar diversas actividades y potenciar los mecanismos de comunicación y de relación; para conseguir una perspectiva saludable de la organización.

Permite conocer la percepción que tienen los empleados del entorno laboral en relación con las características de la institución ya sea en su estructura como en los métodos de la organización sea dirección, comunicación, liderazgo, etc. (21).

2.7. Clima organizacional y recursos humanos

La administración de recursos humanos en salud, es un tema verdaderamente difícil considerando todos los tipos de profesionales que forman el grupo o equipo de trabajo, cada uno de los cuales tiene premisas y objetivos de trabajo diferentes, debido prioritariamente al tipo de formación que reciben, por ello se hace muy complejo determinar una forma de actuar frente a la gestión de personal. Sin embargo, para el logro de este objetivo es necesario que los profesionales que laboran en las instituciones de salud comprendan claramente el fin de la institución (22).

2.8. Efectos del clima organizacional

Los efectos del clima organizacional se resumen en dos categorías, efectos directos y los efectos de interacción. Los efectos directos se refieren a la influencia de las propiedades o de los atributos propios a una organización sobre el comportamiento de la mayoría o de una parte de los miembros de la organización en tanto el efecto de interacción se refiere a la influencia de los atributos de la organización en personas diferentes, así como a todos aquellos apoyos que el ambiente de trabajo le ofrece al individuo (19).

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos (23).

3. Antecedentes

El estrés laboral y el clima organizacional son dos aspectos importantes en toda organización, los mismos que repercuten en el éxito y satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrecen estas organizaciones; estos dos conceptos no son ajenos al sector salud, quienes orientan sus actividades y recursos a la disminución de la prevalencia de enfermedades que afectan a la población. Para lograr este objetivo es necesario contar con una infraestructura adecuada, disponibilidad de insumos y medicamentos y accesibilidad a los servicios de salud, sin embargo, el recurso humano continúa siendo el elemento fundamental para brindar y garantizar una atención y servicio de calidad.

Bajo esta premisa resulta de gran relevancia para las instituciones que conforman el sector salud y ofrecen servicios sanitarios recabar información relacionada a los profesionales de salud que atienden a la población, con la finalidad de desarrollar estrategias que mejoren el funcionamiento de la organización y contribuyan a optimizar la satisfacción, motivación y desempeño del personal de salud, el mismo que repercutirá en la calidad de los servicios prestados a la población.

Al respecto se han revisado investigaciones relacionadas al tema de investigación, siendo los siguientes estudios los más significativos para el desarrollo de la presente tesis.

3.1. Antecedentes Internacionales

El estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. Galindo L. "Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani", Caracas Venezuela 2008. El trabajo de investigación fue un estudio de tipo descriptivo basada en un diseño de corte transversal y de campo, cuyo objetivo fue establecer los niveles de estrés laboral de la población en estudio conformada por 72 trabajadores con diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades que laboraban en el Servicio de Bioanálisis. La metodología empleada fue la aplicación de un Cuestionario para Estrés Laboral diseñado por la investigadora, el cual se tipificó por la metodología de pruebas paralelas, se obtuvieron coeficiente de correlación promedio de 0,865964 para la validez y de 0,75 para la confiabilidad de la prueba. Los resultados obtenidos arrojaron que el 62 % del personal del servicio en estudio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34 % un nivel medio y un 4 % un nivel alto; además, se encontró una predominancia de los síntomas psicológicos sobre los síntomas físicos. A través del estudio se pudo concluir que los grupos más susceptibles a sufrir de estrés laboral fueron los auxiliares y los receptores del laboratorio (24).

El estrés es entendido como el conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales, cognoscitivas, y de comportamiento; que resultan en un proceso de adaptación frente a las exigencias derivadas de las condiciones de trabajo ante las cuales las personas evalúan que sus recursos de afrontamiento son insuficientes. Sarsosa K. y Charria V. “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali”, Colombia 2017. El objetivo del estudio fue identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali - Colombia. El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal. Se aplicó un cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos. Obteniendo como resultado que el personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. Por lo que el estudio concluyó que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud (25)

Cremades J. “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería en las Unidades Hospitalarias Médicas del Hospital General Universitario de Alicante, Hospital General Universitario “Virgen de la Salud” de Elda y en el Hospital General Universitario “Reina Sofía” de Murcia, España 2016. El objetivo general del estudio fue identificar los factores laborales estresantes del profesional de Enfermería. El estudio fue de tipo cualitativo, descriptivo-analítico, incidental y prospectivo, siguiendo la metodología Delphi, la muestra total estuvo conformada por 82

profesionales de enfermería. Obteniendo como resultado que la sobrecarga de trabajo es el primer factor laboral estresante. El resto de factores que están asociados son las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, ejecutar tareas simultáneamente, falta de tiempo para algunos pacientes que lo necesiten y las consecuencias de mis errores para el enfermo. El estudio concluyo que existe asociación del estrés a los procesos de muerte y sufrimiento del paciente (26).

Velásquez V., realizaron el estudio denominado “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila”, Ecuador 2016”. El objetivo de la investigación consistió en relacionar el nivel de estrés del personal profesional de salud con su desempeño laboral, siendo este un estudio analítico, la muestra estuvo conformada por 167 profesionales de la salud, entre médicos (tratantes, residentes, especialistas) y enfermeras de los servicios de Cirugía, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Dermatología, Oftalmología, Geriatria y Unidad de cuidados intensivos. El estudio se realizó mediante la aplicación de dos escalas, una sobre el nivel de estrés y otra sobre el desempeño laboral. El estudio encontró que 120 participantes (71,9 %) con nivel de estrés percibido, de los cuales 96 (57,5 %) presentaron un nivel de estrés bajo mientras que 24 (14,4 %) presentaron un nivel de estrés alto. Además, se evidenció que los participantes que presentaban estrés en esta Institución de Salud mostraron una disminución leve en su desempeño laboral. El estudio concluyo que el estrés es una enfermedad laboral muy común en la actualidad que puede afectar a cualquier persona independientemente de la institución en la que se encuentre laborando y del cargo que desarrolle en la misma, además este se ve reflejado en la autopercepción del desempeño laboral de cada profesional de la salud (27).

Cartuche A. “Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso

Zambrano de Piñas” Quito, Ecuador 2017. El objetivo del estudio fue determinar la influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud; el estudio fue de tipo descriptivo. Para la recolección de información se aplicó como instrumento de medición el cuestionario de Maslach Burnout, éste se aplicó al equipo de salud de 16 médicos y 26 enfermeras. Obteniendo como resultados que el 52.4% de la muestra pertenecen al género masculino, mientras que el 47.6% a mujeres, en cuanto al área donde se desempeñan el 72 % lo hace en el área de emergencia, mientras que el 5 % en cirugía, y el 19 % en hospitalización como áreas mayoritarias, en lo que respecta al ejercicio profesional el 38.1% está en el rango de 0 a 5 años, las variables que mayor incidencia tuvieron en relación al cruce de información del cuestionario de Burnout fueron la de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal del área de emergencia (28).

Las organizaciones, sin importar el sector al que pertenezcan, se encuentran conformadas por personas, lo que genera que de manera inherente se formen relaciones interpersonales con la finalidad de desarrollar acciones que ayuden al logro de las metas. En tal sentido tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia y eficiencia de ésta y así alcanzar sus objetivos. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional. Cortés N. realizo del estudio de título “Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Dr. Luis F. Nachón, Xalampa” México, 2009 El objetivo fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional del Hospital. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y observacional; el universo estudio constó de 880 trabajadores activos al momento

de la recolección de la información. Se utilizó como instrumento de medición del Clima Organizacional el propuesto por Organización Panamericana de la Salud. El estudio concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. En cuanto al Clima Organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción no satisfactoria el cual implica a todas las variables y sus dimensiones. Además, en los diferentes turnos del hospital no se muestran diferencias significativas en cuanto a la percepción no satisfactoria que tienen del hospital (29)

Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales (30).

Bernal I, "El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico", Colombia, 2015. Este estudio tuvo como objetivos primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. La investigación utilizó como metodología la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamericanos durante el siglo XXI. El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción, recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infirió teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos

de salud; puesto que investigaciones previas afirman que aspectos vinculados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, tienen una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud (31).

El Clima Organizacional puede proporcionar información relevante para el estudio apropiado del comportamiento organizacional y su influencia sobre los procesos organizacionales y sobre las personas. De la Roca, realizó el estudio denominado “Aspectos determinantes del clima organizacional en contextos sanitarios”, España, 2017. El objetivo del estudio fue analizar la percepción del clima organizacional por el personal de administración y servicios del sistema de salud pública del Principado de Asturias de España. El estudio se realizó mediante el desarrollo de una encuesta formada por diez escalas o dimensiones. La muestra estuvo formada por 3.790 trabajadores de las profesiones más frecuentes en el Servicio de Salud Pública de Asturias. Obteniendo como resultados que existe un mejor clima organizacional en la atención primaria que en la especializada, así como entre los trabajadores de mayor edad respecto a los más jóvenes, siendo la variable sexo en la que se hallan resultados menos influyentes. Los resultados indican que el clima organizacional percibido por los trabajadores de administración y servicios del ámbito sanitario público de Asturias es moderadamente positivo, siendo la escala de incentivos la que aporta la dimensión peor valorada y la mejor es la identificación con el trabajo (32)

3.2. Antecedentes Nacionales

La existencia de un gran número de dolencias psicosomáticas, producto de las imposiciones y exigencia de la sociedad actual, y muy especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un término con el que, de un modo genérico se define esta situación: el estrés, en

nuestros días constituye un fenómeno universal, que origina un trastorno que altera el equilibrio delicado del organismo humano que reacciona alterando ciertas estructuras, procesos o conductas para restablecerlo. Coronado, realizó el trabajo de investigación denominado “Factores laborales y niveles estrés Laboral en enfermeros de los Servicios de áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”, *Lima 2006*. El estudio tuvo como objetivos determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina. El estudio fue de tipo aplicativo, cuantitativo, descriptivo transversal y retrospectivo. La población fue de 42 enfermeros asistenciales de los servicios de Medicina y Áreas críticas. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Maslash y el cuestionario de factores laborales elaborado por Joana Fornes. El estudio concluyó que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los Factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel medio. Mientras que los principales factores de riesgo de estrés laboral fueron déficit del personal de enfermería, mayor demanda de atención por estado crítico del paciente, personal con escasa experiencia, sentirse evaluada durante el turno, profesionales de salud autoritarios y agresivos (33).

Sánchez, realizó el estudio de título “Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)”, *Lima 2017*. El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la prevalencia de estrés laboral y los factores asociados en el personal asistencial pre hospitalario del programa SAMU-IGSS durante el año 2015. El método que se utilizó fue de enfoque

cuantitativo, observacional, transversal analítico. La población y muestra de estudio estuvo conformada por un total de 99 personas. El estudio empleo dos instrumentos uno para la recolección de datos generales compuesta por 9 ítems y el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la universidad de Dusseldorf (1998), validado para la población española por Macías Robles et al., en el año 2003. El estudio concluyo que la prevalencia de estrés laboral es 68% en la personal asistencia y la mayor experiencia laboral, el menor número de atenciones por turno y el ser joven están asociados al estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa SAMU (34).

Arboleda L, realizo un estudio cuantitativo, transversal, observacional y prospectivo denominado Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – Callao, 2017. El objetivo fue establecer la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral. La población estuvo constituida por 58 profesionales y no profesionales de enfermería del servicio de medicina. La técnica utilizada fue la encuesta. Encontrando como resultados que el nivel percepción del clima organizacional que prevaleció fue medianamente favorable con el 58.6 % y solo el 27.6 % percibe un clima favorable. Las conclusiones señalaron que existe relación significativa moderada entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal en el año 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .01$ y el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,602 (35).

Guerrero A, realizo el estudio denominado “Clima organizacional del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II”, Lima 2017. El objetivo del trabajo de investigación fue determinar el clima organizacional del personal de salud. El estudio fue descriptivo de tipo no experimental de corte transversal. La

población de estudio fue conformada por 50 empleados. El estudio obtuvo como resultado que existe un clima organizacional del personal favorable con un 66 % sin embargo hay un 34 % considera que la situación es desfavorable. Respecto a las dimensiones del Clima Organizacional se obtuvo que en la dimensión identidad el 60 % presenta una identidad favorable, y el 40% desfavorable, en la dimensión estructura el 64 % presenta una estructura favorable, y el 36 % revelan que es desfavorable, en la dimensión responsabilidad el 68 % afirman que es favorable, mientras que un 32 % revelan que es desfavorable. Respecto a la dimensión riesgo del personal el 76 % que es favorable, mientras que el 24 % revelan que es desfavorable, respecto a la dimensión relaciones del personal el 66 % afirman que existe una relación favorable entre los trabajadores, por otro lado, el 34 % la considera desfavorable, en la dimensión conflicto el 70 % considera el nivel de conflicto es favorable, mientras que el 30 % lo considera desfavorable, en la dimensión desempeño del personal el 64% considera que es favorable, mientras que el 36 % lo considera desfavorable, respecto a la dimensión recompensa el 58 % indica que es favorable, mientras que el 42 % lo considera desfavorable y para la dimensión cooperación del personal el 62 % de los trabajadores considera el nivel de cooperación es favorable, mientras que el 38 % lo considera desfavorable (36).

Arevalo P, realizo el trabajo de investigación denominado Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la Liga Contra el Cáncer, Lima 2016. El estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral. El estudio de investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio estuvo conformada por el personal que trabaja en la Institución Liga Contra el Cáncer, que labora en el centro detector de cáncer de Pueblo Libre, conformada por un total de 48 trabajadores. El estudio obtuvo que el 50.0% percibe un

clima organizacional favorable, 41.7 % medianamente favorable, 6.3 % desfavorable y por último 2.1% muy favorable y en satisfacción laboral el 85.4 % de los trabajadores se encuentran satisfecho, 6.3 % en la categoría medianamente satisfecho, a la vez en la categoría muy satisfecho se obtuvo 6.3 % y por último en la categoría insatisfecho 2.1 %. el estudio concluyo que existe una relación directa, significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la institución, mediante la prueba r Pearson= 0,574 valor $p < 0.001$ (37).

En la actualidad, una manera de contribuir al desarrollo de las organizaciones, es mejorar la calidad de vida de los empleados en el ámbito laboral, dado que, en tanto el trabajador perciba una sensación de bienestar físico y psicosocial, ello se verá reflejado en una actitud favorable o desfavorable hacia su trabajo. Apancho y Condori, "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado", 2016. El estudio tuvo por objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de los Servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal con un diseño de correlación. La población de muestra estuvo conformada por 70 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y como instrumentos se usó el cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del MINSA. El estudio obtuvo como resultado respecto al Clima Organizacional que perciben las enfermeras se aprecia contundentemente que el 90.77 % la califican en un clima por mejorar y un 9.23 % lo califica como saludable. En lo que respecta a Satisfacción Laboral en las profesionales de enfermería de Cirugía y Centro Quirúrgico muestra que ligeramente el 56.92 % de ellas la atribuyen como alta satisfacción y el 43.08 % baja satisfacción. Con referencia a la relación entre clima organizacional con la satisfacción laboral se

encontró a través del Test de Chi Cuadrado, regresión y correlación que existe relación significativa entre ambas variables (23).

El clima organizacional y el estrés laboral, son factores primordiales dentro de la organización de una institución siendo la piedra angular que sostiene y determinar el nivel de éxito de la gestión a través de sus trabajadores (38).

Castillo K, realizo el estudio denominado “Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central, 2017. El objetivo del estudio de investigación, fue establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, aplicada a una muestra de 30 trabajadores, a quienes se le aplicó el cuestionario de clima organizacional y estrés laboral. Obteniendo como resultado que existe una relación fuerte y negativa, entre las dos variables de estudio, evidenciando que a mejor clima organizacional menor estrés laboral. Finalmente, de acuerdo al resultado el estudio concluyo que sí existe relación entre las variables antes descritas (38).

Solís Z. “Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2”. Lima, 2015. El objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería, fue un estudio cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis y estudio de las variables, se utilizó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. Observando que el clima organizacional fue nivel medio

(81.4%) seguido de un nivel alto (18.6 %) y el Síndrome de Burnout corresponde a nivel bajo (86 %) y nivel medio (14%). La relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout fue baja ($\rho = -0.11$). concluyendo que, en el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. No existe relación significativa entre ambas variables (19).

3.3. Antecedentes Locales

Núñez M. "Clima Organizacional y nivel de estrés en los centros de salud urbano y periurbano", Arequipa, 2014. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Nivel de Estrés en los Centros de Salud. El tipo de estudio es descriptivo, transversal y correlacional. La población estuvo constituida por profesionales de la salud de dos centros de salud urbano y dos centros de salud periurbano. Para la recolección de datos de la variable Clima Organizacional se utilizó un instrumento elaborado por Litwin y Stringer, asimismo para la determinación del Estrés laboral se utilizó la Escala de estrés de la vida Profesional de Fontana adecuada a la Escala ordinal de Siegel.

Los resultados obtenidos muestran la relación entre las dimensiones del clima organizacional para los trabajadores de los centros de salud urbano no encontrándose relación estadísticamente significativa ($p > 0.05$) entre ambas variables en los trabajadores urbanos; sin embargo, para los trabajadores de los centros de salud periurbano si se estableció ésta relación de manera significativa ($p < 0.05$). Asimismo, se halló que la mayoría de los trabajadores tanto urbano como periurbanos presentaron un estrés laboral leve (39).

CAPÍTULO II

MÉTODOS

2.1. Ámbito de estudio

El presente estudio de investigación se realizó en la Red de Salud Islay, la cual se encuentra ubicada en la Provincia de Islay, la misma que se encuentra conformada por 3 micro redes: Alto Inclán, Cocachacra y La Punta.

2.2. Población

La población estuvo conformada por el personal asistencial (102 personas) de los 12 establecimientos de salud de la Red de Salud Islay, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión y accedieron a participar de la investigación.

a) Criterios de inclusión

- Personal asistencial de la Red de Salud Islay.

b) Criterios de exclusión

- Personal asistencial con menos de 6 meses de tiempo de servicio.
- Personal asistencial que se encuentra de vacaciones.
- Personal administrativo, trabajadores de servicio, choferes y técnicos informáticos.
- Personal asistencial que no desee participar de la investigación.

2.3. Técnicas y procedimientos

a) Tipo de estudio

Según ALTMAN, D. es un diseño observacional, prospectivo y transversal de tipo correlacional.

b) Producción y registro de datos

Primero se realizó las coordinaciones respectivas para solicitar la autorización correspondiente para la ejecución y recolección de datos en los Establecimientos de Salud que conforman la Red de Salud Islay. Una vez aprobada la autorización la Red de Salud emitió oficios a las Micro redes informando sobre la realización del estudio.

Posteriormente se coordinó con los directores (as) de las Micro redes y jefes de los Establecimientos de Salud, estableciendo fechas para la aplicación de las encuestas.

Una vez establecidas las fechas, se visitó los establecimientos de salud y aplico los instrumentos de recolección de datos para el estrés laboral y clima organizacional al personal asistencial.

Antes de dar inicio a la aplicación de los cuestionarios se explicó de manera breve y verbal el objetivo del estudio, procedimiento y aspectos éticos a considerar durante la investigación a los participantes, posteriormente se procedió a entregar el consentimiento informado y a entregar los cuestionarios al personal que acepto participar del estudio.

c) Técnicas e instrumentos

Para la recolección de los datos se aplicaron los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT- OMS**

El Cuestionario de Estrés Laboral fue elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en conjunto con la Organización Mundial del Trabajo (OIT) y sustentada por Ivancevich & Matteson.

Este instrumento ha sido utilizado en investigaciones en países latinoamericanos, la validez y confiabilidad ha sido tomada de

los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) en donde obtuvieron un 0.64 de validez y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach.

Este cuestionario está constituido por 25 ítems en forma de afirmaciones, estas son valoradas tipo Likert indicando la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en cada uno de ellos. La escala tiene siete grados de frecuencia:

Nunca	1
Raras veces	2
Ocasionalmente	3
Algunas veces	4
Frecuentemente	5
Generalmente	6
Siempre	7

El cuestionario de estrés laboral de la OMS-OIT, se realiza en aproximadamente en 10 a 15 minutos, valora al estrés laboral en las siguientes categorías: “Alto nivel de estrés” cuando la puntuación se encuentra por encima de 153,3, “Estrés” si la puntuación se encuentra entre 117,3 y 153,2, “Nivel intermedio de estrés” cuando la puntuación se encuentra entre 90,3 y 117,2 y de “Bajo nivel de estrés” si la puntuación es menor a 90,2. (40) (41).

- **Instrumento de diagnóstico de clima organizacional MINSA. (R.M. N° 468 -2011)**

Este instrumento fue elaborado por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Para tal fin se utilizó la escala de Rensis Likert. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, mediante la metodología de focus group se realizó la

validación de la claridad de los enunciados; la validación estadística fue realizada mediante Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares. La aplicación de esta encuesta consta de un tiempo de 15 minutos.

El Cuestionario consta de 34 enunciados, cada ítem presenta las siguientes alternativas de respuesta:

Nunca	1
A veces	2
Frecuentemente	3
Siempre	4

El cuestionario valora al clima organizacional según las siguientes categorías: “No saludable” cuando la puntuación es menor a 56, “Por Mejorar” entre 56 a 84 y “Saludable” cuando la puntuación es mayor a 84.

Así mismo, este instrumento permite evaluar al clima organizacional mediante 3 indicadores (cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano) y 11 dimensiones (conflicto y cooperación, motivación, identidad, toma de decisiones, remuneración, estructura, comunicación organizacional, confort, innovación, liderazgo y recompensa) (42).

Al realizar el análisis de los datos obtenidos para las variables de estudio se encontraron que estos eran dispersos lo que dificultaba su interpretación estadística, por lo que se realizó la dicotomización de las variables, mostrando las siguientes categorías:

Estrés Laboral	Bajo
	Intermedio - Estrés

Clima Organizacional	No saludable - Por mejorar
	Saludable

d) Consideraciones éticas

La decisión del personal asistencial de participar del presente estudio, fue mediante el consentimiento informado (Anexo N° 1), en donde se indicó que la información obtenida será de carácter anónimo y confidencial, siendo esta utilizada solo para fines del estudio.

En tal sentido, las consideraciones éticas de esta investigación se basaron en los siguientes principios:

- Beneficencia, no se causará daños físicos, psicológicos a los participantes en la investigación y se tendrá en cuenta los costos y beneficios de la participación de los mismos.
- Respeto, se brindará la información completa de la investigación sin distorsiones, engaños y los participantes del estudio tendrán la libertad para decidir si participa o no en el estudio. Siendo la información recolectada anónima.
- Justicia, los participantes en la investigación tendrán derecho a un trato justo y se respetará su intimidad.
- Autonomía, los participantes decidirán por si mismas en toda la materia que la afecten de una u otra manera, con conocimiento de causa y sin coacción de ningún tipo, para lo cual firmarán un consentimiento informado.

e) Análisis estadístico

Se utilizó el método de estadística descriptiva, utilizando el programa estadísticos informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 25.00. Utilizando la prueba de Chi cuadrado para ver relación entre ambas variables.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

TABLA Nº 1

**MICRO RED A LA QUE PERTENECE EL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA
RED DE SALUD ISLAY- 2019**

Micro Red	Nº.	%
Alto Inclán	45	44,12
La Punta	39	38,24
Cocachacra	18	17,65
TOTAL	102	100,00

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA Nº 2

**ESTABLECIMIENTO DE SALUD EN EL QUE LABORA EL PERSONAL
ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD ISLAY- 2019**

Establecimientos	Nº.	%
Centro de salud	84	82,35
Puesto de salud	18	17,65
TOTAL	102	100

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA Nº 3

**CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA RED DE
SALUD ISLAY- 2019**

Características	Nº.	%
Sexo		
Masculino	20	19,61
Femenino	82	80,39
Profesión		
Médico	14	13,73
Enfermera	21	20,59
Técnica de enfermería	28	27,45
Asistente social	2	1,96
Biólogo	6	5,88
Cirujano dentista	7	6,86
Nutricionista	4	3,92
Obstetra	14	13,73
Psicólogo	5	4,90
Químico farmacéutico	1	0,98
Tiempo de servicio		
<=2 años	36	35,29
3-17 años	47	46,08
18-35 años	19	18,63
Relación laboral		
No consigno datos	7	6,86
Nombrado	52	50,98
Contratado	32	31,37
Serums	11	10,78
TOTAL	102	100,00

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA Nº 4

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA RED
DE SALUD ISLAY**

Estrés laboral	Nº.	%
Bajo	74	72,55
Intermedio-Estrés	28	27,45
TOTAL	102	100.00

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA Nº 5

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA RED
DE SALUD ISLAY**

Clima organizacional	Nº.	%
No saludable – Por Mejorar	80	78,43
Saludable	22	21,57
TOTAL	102	100,00

Fuente: Elaboración Propia

TABLA Nº 6**INDICADORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD ISLAY**

Clima organizacional	Nº.	%
Cultura de la organización		
No saludable – Por Mejorar	71	69,61
Saludable	31	30,39
Diseño organizacional		
No saludable – Por Mejorar	73	71,57
Saludable	29	28,43
Potencial humano		
No saludable – Por Mejorar	89	87,25
Saludable	13	12,75
TOTAL	102	100,00

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA N° 7

**DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIÓN EN EL PERSONAL
ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD ISLAY**

Clima organizacional	N°.	%
Conflicto y cooperación		
No saludable – Por Mejorar	87	85,29
Saludable	15	14,71
Motivación		
No saludable – Por Mejorar	64	62,75
Saludable	38	37,25
Identidad		
No saludable – Por Mejorar	46	45,10
Saludable	56	54,90
Toma de decisiones		
No saludable – Por Mejorar	86	84,31
Saludable	16	15,69
Remuneración		
No saludable – Por Mejorar	90	88,24
Saludable	12	11,76
Estructura		
No saludable – Por Mejorar	61	59,80
Saludable	41	40,20
Comunicación organizacional		
No saludable – Por Mejorar	75	73,53
Saludable	27	26,47
Confort		
No saludable – Por Mejorar	89	87,25
Saludable	13	12,75
Innovación		
No saludable – Por Mejorar	86	84,31
Saludable	16	15,69
Liderazgo		
No saludable – Por Mejorar	93	91,18
Saludable	9	8,82
Recompensa		
No saludable – Por Mejorar	98	96,08
Saludable	4	3,92
TOTAL	102	100,00

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA Nº 8

RELACION ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD ISLAY

Clima Organizacional	Estrés Laboral				TOTAL	
	Bajo		Intermedio-Estrés		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%		
No saludable – Por Mejorar	56	54,90	24	23,53	80	78,43
Saludable	18	17,65	4	3,92	22	21,57
TOTAL	74	72,55	28	27,45	102	100,00

Fuente: Elaboración Propia.

$X^2=1.21$ $P>0.05$ $P=0.27$

TABLA Nº 9

RELACION ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y LOS INDICADORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD ISLAY

Clima Organizacional	Estrés Laboral				X ²	P
	Bajo		Intermedio-Estrés			
	Nº.	%	Nº.	%		
Cultura de la Organización						
No saludable – Por Mejorar	49	48,04	22	21,57	1.46	P>0.05
Saludable	25	24,51	6	5,88		P=0.22
Diseño Organizacional						
No saludable – Por Mejorar	50	49,02	23	22,55	2.12	P>0.05
Saludable	24	23,53	5	4,90		P=0.14
Potencial Humano						
No saludable – Por Mejorar	63	61,80	26	25,5	1.09	P>0.05
Saludable	11	10,75	2	1,95		P=0.29
TOTAL	74	72,55	28	27,45		

Fuente: Elaboración Propia.

TABLA N° 10

RELACION ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y LAS DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD ISLAY

Clima Organizacional	Estrés Laboral				X ²	P
	Bajo		Intermedio/estrés			
	Nº.	%	Nº.	%		
Conflicto y cooperación						
No saludable-Por Mejorar	63	61,76	24	23,53	0.00	P>0.05
Saludable	11	10,78	4	3,92		
Motivación						
No saludable-Por Mejorar	42	41,18	22	21,57	4.13	P<0.05
Saludable	32	31,37	6	5,88		
Identidad						
No saludable-Por Mejorar	31	30,39	15	14,71	1.12	P>0.05
Saludable	43	42,16	13	12,75		
Toma de decisiones						
No saludable-Por Mejorar	60	58,82	26	25,49	2.13	P>0.05
Saludable	14	13,73	2	1,96		
Remuneración						
No saludable-Por Mejorar	66	64,71	24	23,53	0.24	P>0.05
Saludable	8	7,84	4	3,92		
Estructura						
No saludable-Por Mejorar	43	42,16	18	17,65	0.32	P>0.05
Saludable	31	30,39	10	9,80		
Comunicación organizacional						
No saludable-Por Mejorar	50	49,02	25	24,51	4.92	P<0.05
Saludable	24	23,53	3	2,94		
Confort						
No saludable-Por Mejorar	65	63,73	25	24,51	0.04	P>0.05
Saludable	9	8,82	3	2,94		
Innovación						
No saludable-Por Mejorar	60	58,82	26	25,49	2.13	P>0.05
Saludable	14	13,73	2	1,96		
Liderazgo						
No saludable-Por Mejorar	68	66,67	25	24,51	0.17	P>0.05
Saludable	6	5,88	3	2,94		
Recompensa						
No saludable-Por Mejorar	72	70,59	26	25,49	1.06	P>0.05
Saludable	2	1,96	2	1,96		
TOTAL	74	72,55	28	27,45		

Fuente: Elaboración Propia.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

El presente estudio se inició con el propósito de conocer el efecto del nivel de estrés laboral del personal asistencial de salud sobre el clima organizacional de la Red de Salud Islay, con la finalidad de obtener información acerca de aquellos procesos que determinan e influyen dentro de esta organización y poder establecer estrategias que mejoren el desempeño del personal y la calidad de servicios brindados al usuario externo, considerando estos aspectos de suma importancia para lograr la modernización de la gestión en salud.

Tabla N° 1: Se observa que el 44.12% del personal asistencial de la Red de Salud Islay pertenecen a la Micro red Alto Inclán, el 38.24% pertenecen a la Micro red La Punta, mientras que el 17.65% son de la Micro red Cocachacra, lo cual puede ser explicado por el hecho de que las Micro redes de Alto Inclán y la Punta están conformadas por establecimientos de mayor complejidad respecto a la Micro red Cocachacra por lo que requieren de mayor cantidad de personal para atención de la población.

Tabla N° 2: El 82.35 % del personal asistencial de la red de salud Islay laboran en centros de salud, mientras que el 17.65 % laboran en puestos de salud, situación explicada por el mayor número de servicios ofrecidos en los centros de salud lo que se refleja en un requerimiento mayor de personal.

Tabla N° 3: Se aprecia que 80.39 % son de sexo femenino, mientras que el 19.61% del personal son de sexo masculino. El 27.45 % son técnicos de enfermería, 20.59 % del personal son enfermeras, el 13.73 % son médicos, el 13.73 % son obstetras, mientras que el resto de profesiones representan menos del 7 %. Situación que guarda relación en el Informe de Recurso Humanos del

Sector Salud, 2017 de la Dirección General de Personal de la Salud – DIGEP, donde la mayor proporción del personal según grupo ocupacional está conformada por técnicos asistenciales, enfermeras, médicos y obstetras (42). Se encontró que 35.29% tienen entre ≤ 2 años de servicio, el 46.08 % entre 3 - 17 años, mientras que el 18.63 % del personal de salud tienen entre 18 - 35 años. El 50.98 % son nombrados, el 31.37 % son contratados, mientras que el 10.78 % pertenecen a Serums. Resultados que refrendan la información presentada en el Plan Operativo Institucional de la Red de Salud Islay.

Tabla N° 4: Los resultados muestran que el 72.55 % del personal asistencial de la Red de Salud Islay, tienen bajo nivel de estrés laboral, mientras que el 27.45% tienen un nivel intermedio-estrés, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Galindo L. donde se observó que el 62 % del personal del servicio en estudio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34 % un nivel medio y un 4 % un nivel alto (25) y en el estudio que realizó Velásquez V. encontraron que el 57.5 % presentaron un nivel de estrés bajo mientras que 14.4 % presentaron un nivel de estrés alto (28). Los resultados obtenidos en el presente estudio, pueden explicarse posiblemente a que para este grupo las actividades que realizan no representan un estresor relevante o existe algún aspecto laboral que mitigue su aparición como por ejemplo contar con el apoyo de su grupo profesional. También puede deberse a que el instrumento utilizado para su medición no fue el adecuado, no permitiendo evaluar de manera idónea los factores considerados como estresores para este grupo de estudio.

Sin embargo, el que se haya observado un nivel intermedio – estrés del 27,45%, es un aspecto a considerar para establecer criterios que permitan disminuir la probabilidad de aparición niveles altos de estrés el personal asistencial.

Tabla N° 5: Respecto a la variable del clima organizacional se halló que el 78.43 % del personal asistencial de la Red de Salud Islay presentan un clima organizacional no saludable – por mejorar, mientras que el 21.57 % tienen clima organizacional saludable. Estos resultados guardan relación con los resultados encontrados por Arboleda L. donde se observó un nivel percepción del clima organizacional medianamente favorable con el 58.6% y solo el 27.6 % percibe un clima favorable (36). Así mismo, en el estudio realizado por Apacho G. se

encontró que el 90.77 % de los participantes perciben un clima organizacional por mejorar y un 9.23 % lo califica como saludable (24). Resultados que difieren con los hallados por Guerrero A. que obtuvo como resultado que existe un clima organizacional favorable con un 66 % mientras que un 34 % considera que es desfavorable (37). Estas diferencias en los resultados pueden deberse a que cada institución tiene sus propias características y propiedades muchas veces únicas y particulares, que no se presentan en otras instituciones (43), por lo que a pesar de que la población de estudio es el personal de salud, se evidencian diferencias organizacionales.

Tabla N° 6: Los indicadores del clima organizacional nos muestran que el 69.61% tienen cultura de la organización no saludable – por mejorar, el 30.39 % presentan cultura de la organización saludable; el 71.57 % del personal asistencial de la red de salud Islay tienen diseño organizacional no saludable – por mejorar, el 28.43 % presentan diseño organizacional saludable; el 87.25% del personal tienen potencial humano no saludable – por mejorar, mientras que el 12.75 % tiene nivel saludable. Por lo que inferimos que el personal asistencial percibe que aquellas características organizacionales relacionadas con el recurso humano son las menos favorables dentro de la organización.

Tabla N° 7: Respecto a la dimensiones del Clima Organizacional se obtuvo que en la dimensión conflicto y cooperación el 85.29 % del personal asistencial afirma percibir un nivel no saludable- por mejorar, mientras que un 14.71 % revelan que es saludable, en tanto en la dimensión motivación el 62.75 % perciben un nivel no saludable – por mejorar y el 37.25 % lo considera saludable, para la dimensión identidad el 45.10 % presenta un nivel no saludable - por mejorar y el 54.90 % lo consideran saludable, mientras que para la dimensión toma de decisiones el 84.31 % presenta un nivel no saludable - por mejorar y el 15.69 % lo consideran saludable, respecto a la dimensión remuneración el 88.24 % presenta un nivel no saludable-por mejorar y el 11.76 % presenta un nivel saludable, mientras que para la dimensión estructura el 59.80 % percibe un nivel no saludable – por mejorar y el 40.20 % tiene una percepción saludable, para la dimensión comunicación organizacional el 73.53 % percibe un nivel no saludable - por mejorar y el 26.47 % presenta un nivel saludable, para la dimensión confort el

87.25 % presenta un nivel no saludable-por mejorar y el 12.75 % presenta un nivel saludable, en tanto para la dimensión innovación el 84.31 % percibe que es no saludable - por mejorar mientras que el 15.69 % considera que es saludable, respecto a la dimensión liderazgo el 91.18 % lo considera no saludable - por mejorar y el 8.82 % considera que es saludable, para la dimensión recompensa el 96.08 % presenta un nivel no saludable - por mejorar y el 3.92 % presenta un nivel saludable.

Al analizar los resultados observamos que las 3 dimensiones consideradas como las menos favorables para el personal asistencial son: la recompensa, el liderazgo y remuneración, respecto a la primera dimensión esto puede deberse a que en el sector salud la recompensa o reconocimiento establecidos por el cumplimiento de indicadores son generalmente de tipo monetario (PPR) y son entregadas a la organización y representantes de la misma, hecho que puede ser percibido de manera negativa por el personal responsable de estos logros. Respecto a la percepción del liderazgo este puede ser efecto de los cambios constantes de directivos que la institución ha sufrido en los últimos años dificultando la gestión adecuada. La mala percepción de la dimensión remuneración es resultado de los escasos recursos económicos con los que cuentan, por lo que el personal siente que realiza trabajos administrativos adicionales a sus funciones y que estos no se ven reflejados en la remuneración percibida.

Tabla N° 8: Al realizar el cruce de las variables la prueba de Chi cuadrado ($X^2=1.21$) muestra que el estrés laboral y el clima organizacional no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$). El 54.90 % del personal asistencial de la Red de salud Islay con bajo nivel de estrés laboral presentan clima organizacional no saludable – por mejorar y el 17.65 % del personal con bajo estrés laboral percibe un clima organizacional saludable, en tanto que el 23.53 % del personal asistencial con un nivel intermedio – estrés percibe un clima organizacional no saludable – por mejorar y el 3.92 % de personal con nivel intermedio – estrés tienen un clima organizacional saludable, de esta manera se acepta la hipótesis nula ya que el nivel de estrés laboral no tiene relación indirecta sobre el clima organizacional en el personal asistencial de la Red de Salud Islay, estos resultados coinciden parcialmente con el estudio realizado por

Núñez M. donde concluye que no se encuentra relación estadísticamente significativa ($p > 0.05$) entre las variables de clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de centros de salud urbanos mientras que en los centros de salud periurbanos si se evidencia relación estadísticamente significativa (40). Pero a su vez estos difieren de los encontrados por Castillo K. quien concluyo que si existen relación entre las variables antes mencionadas (39). Esto puede deberse a los instrumentos empleados en los diferentes estudios. A pesar de que el presente estudio no pudo demostrar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, se puede evidencia que existen indicadores que deben ser mejorados para lograr un cambio en el clima organizacional sin descuidar los posibles agentes estresores que puedan influir en el recurso humano.

Tabla N° 9: En cuanto a la relación entre el estrés laboral y los indicadores del clima organizacional, no se encontró relación estadísticamente significativa. Lo que guarda relación con los resultados mostrados en la Tabla N° 8.

Tabla N° 10: Respecto a la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional, según la prueba de Chi cuadrado no se encontró relación significativa en 9 dimensiones, excepto en la dimensión motivación ($X^2=4.13$) y la dimensión comunicación ($X^2=4.92$) en las cuales se demuestra una relación estadística significativa ($P < 0.05$).

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Primera:** El estudio encontró que respecto a la variable estrés laboral el personal asistencial de la Red de Salud Islay, presenta un nivel de estrés laboral bajo.
- Segunda:** El personal asistencial de la Red de Salud Islay presentan en una mayor proporción un clima organizacional no saludable – por mejorar. Respecto a sus indicadores, el potencial humano es el que posee mayor percepción negativa, en tanto a las dimensiones de recompensa, liderazgo y remuneración son las que presentaron mayor percepción desfavorable.
- Tercera:** Según la prueba de Chi cuadrado el estrés laboral y el clima organizacional no presentan relación estadística significativa ($P > 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula ya que el nivel de estrés laboral no tiene relación indirecta sobre el clima organizacional en el personal asistencial de la Red de Salud Islay. Sin embargo, se observa relación significativa ($P < 0.05$), entre el estrés laboral y las dimensiones de motivación y comunicación del clima organizacional.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Conforme a los resultados obtenidos en el presente estudio, resulta necesario implementar planes estratégicos destinados a optimizar el clima organizacional de la institución, priorizando aquellas acciones

destinadas a mejorar la dimensión del potencial humano, considerando que el bienestar del recurso humano es imprescindible para brindar un servicio de calidad.

2. Implementar un plan destinado a la prevención del incremento del nivel de estrés laboral, que mediante acciones correctivas permita fomentar un ambiente laboral saludable, enfatizando la satisfacción del usuario interno.
3. Establecer parámetros que permitan desarrollar sistemas de recompensa, con la finalidad de que los reconocimientos obtenidos puedan ser entregados a la organización y de manera individual al personal responsable de esos logros, esto permitirá que el personal se identifique con la institución y desarrolle sus actividades con motivación.
4. Se recomienda realizar trabajos de investigación de ambas variables de tipo cualitativo, este tipo de estudio permitirá contar con información subjetiva derivada de la percepción del personal y de las relaciones y componentes organizacionales con el objetivo de buscar mejoras continuas de acuerdo a las características y realidad de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

1. Huertas O. Plan Operativo Anual. Red de Salud Islay. [Internet]. 2018. [Revisado el 20 marzo del 2019] Disponible en: https://www.saludarequipa.gob.pe/redislay/poi2018/POI%20INSTITUCIONAL_2018_ISLAY.pdf
2. Montesinos E, et. al. Plan Operativo Institucional. Red de Salud Islay. [Internet]. 2012 Pág. 50 – 52. [Revisado el 8 de junio del 2018] Disponible en: http://www.saludarequipa.gob.pe/redislay/Información/INSTI/POI_2012.pdf
3. Stavroula L, La Organización del Trabajo y el Estrés. [Internet]. 2004. Organización Mundial de la Salud. Tom III. Título IV. Serie. [Revisado el 15 de mayo del 2018]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
4. García M, Gil La cruz, M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud [Internet]. 2016. Universidad de Zaragoza, España Recibido: 14 de mayo del 2016 / Aprobado: 17 de junio del 2016, ISSN 1560-6139, pp. 11-30. [Revisado el 12 de mayo del 2018]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>.
5. Santa Eulalia J, Sampedro B. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Rev. Med. [Internet]. 2012. [Revisado el 11 de mayo de 2018]. 34(5), 606-619. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&pidS168418242012000500011&lng=settling=es>.
6. Segredo A, Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización, una aproximación conceptual. [Internet]. 2012. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba. [Revisado el 25 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://www.convencionsalud2012.sld.cu/index.php/convencionsalud/2012/paper/download/1074/435.pdf>

7. Conche C. Informe aplicación de encuesta de clima organizacional Hospital Vitarte. [Internet]. 2016. Pág. 3. [Revisado el 16 de mayo de 2018]. Disponible en: <file:///C:/Users/vaso/Downloads/T1815.pdf>
8. Hoyo M. Estrés Laboral. [Internet]. 2004. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo CI Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid. Pág. 6 -7. [Revisado el 15 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/fichas%20de%20publicaciones/fondo%20historico/documentos%20divulgativos/docdivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>.
9. Albinacorta K. Nivel de estrés laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica. [Internet]. 2017. Lima Pág 14. Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina – Unidad de Posgrado. [Revisado el 15 de mayo de 2018]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7183/Albinacorta_rk.pdf?sequence=2.
10. Morales, C. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Internet]. 2007. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional de San Marcos. Lima- Perú. Pág. 16-17. [Revisado el 13 de abril de 2018]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/546/Morales_lcpdf.jsessionid=1cb33e5087a6b1a4c537bf18d5bf3eca?sequence=1.
11. Sánchez, F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. [Internet]. 2011. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología. Universidad Abierta Interoamericana. Pág. 19. [Revisado el 10 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://studylib.es/doc/6841721/t%C3%adtulo-de-la-tesis%C3%A9s-laboralsatisfaccion>.
12. Pinillos J, El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis Trujillo. [Internet]. 2017. Tesis para

optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Arrego. Trujillo – Perú. Pág. 13. [Revisado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3493>

Calcina, Y. Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo de Puno. [Internet]. 2012. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna – Perú. [Revisado el 16 de mayo de 2018]. [Revisado el 18 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/unjbg/486/tg0345.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Calcina, Y. Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo de Puno. 2012. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna – Perú. [Revisado el 16 de mayo de 2018]. [Revisado el 18 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/unjbg/486/tg0345.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Mercado P. Estrés en ejecutivos de medianas y grandes mexicanas, un enfoque de desarrollo humano organizacional. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. [Internet]. 2008. Estudios Gerenciales Vol. 24 N° 108. [Revisado el 18 de diciembre de 2018]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/html/212/21210801/index.html>
15. Castro, C. Riesgos Psicosociales y los Niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una Clínica Privada. [Internet]. 2016. Tesis para optar el grado de maestra en enfermería con mención en gestión administrativa. Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú. Pág. 46-49. [Revisado el 12 de mayo de 2018]. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1211/1/castro_mc.pdf.
16. Tejada, C. et al. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. [Internet]. 2011. Ministerio de Salud Perú Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud RM N° 468-2011/MINSA.

[Revisado el 20 de mayo de 2018]. Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1096_dgsp267.pdf

17. Ramos, D. et al. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. [Internet]. 2012. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Colombia. Pág. 21. [Revisado el 22 de mayo de 2018]. Disponible en:
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
18. Pérez, S. et. al. Medición del clima laboral como factor del cambio estructural. 6° Coloquio Interdisciplinario de Doctorado – Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. [Revisado el 20 de mayo de 2018]. Disponible en:
<https://upaep.mx/micrositios/coloquios/coloquio2013/memorias/Mesa%2008%20DOrg/3%20Susana%20Itzel%20Perez%20Rodriguez.pdf>
19. Solís, L. Percepción del clima organizacional en la cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores. [Internet]. 2017. Lima. Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico. Universidad Wiener. Pág. 32-33. [Revisado el 19 de mayo de 2018]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bistream//handle/123456789/764/titulo%20%20Solis%20Moris%2C%20Livia%20Rosalia.pdf?sequence=1&isAllwed=y>.
20. Cárdenas, N, Condori, K. Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del área de hospitalización del Hospital III Goyeneche. [Internet]. 2017. Arequipa. Para obtener el Título Profesional de Enfermera. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa – Perú. Pág. 22-24. [Revisado el 23 de mayo de 2018]. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/unsa/5139>
21. Ccasani, M. Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho. [Internet]. 2017. Tesis para obtener título profesional de Licenciada en enfermería. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Pág. 8-9. [Revisado el 25 de junio de 2018]. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11867/Ccasani_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Román J. Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *SiencitDirect*. [Internet]. 2013. *Estudios Gerenciales*, Colombia. . [Revisado el 12 de julio de 2018]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316300201>
23. Apancho, G. Condori, K. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado. [Internet]. 2016. Tesis para Para obtener el Título Profesional de Enfermera Universidad Nacional de San Agustín. Pág. 26-27. [Revisado el 28 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/unsa/2357.pdf>.
24. Galindo, L. Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani. [Internet]. 2008. Caracas Venezuela. Tesis presentada para optar el Grado de especialista en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Católica Andrés Bello, [Revisado el 22 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
25. Sarsosa, K. et. al. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Fecha de revisión: noviembre 10 – 2017. [Revisado el 16 de junio de 2018]. Disponible en: <http://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>.
26. Cremades J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de Enfermería en las Unidades Hospitalarias Médicas del Hospital General Universitario de Alicante, Hospital General Universitario “Virgen de la Salud” de Elda y en el Hospital General Universitario “Reina Sofía” de Murcia. [Internet]. 2016. España. [Revisado el 16 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10045/54317>
27. Velazquez V, Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila.

- [Internet].2016. Ecuador. [Revisado el 11 de agosto de 2018]. Disponible en: <https://docplayer.es/73331676-Pontificia-universidad-catolica-del-ecuador.html>
28. Cartuche A. Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas. [Internet].2017. Quito, Ecuador. [Revisado el 16 setiembre de 2018]. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/7622>
29. Cortés, N. Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Dr. Luis F. Nachón, Xalampa. [Internet]. 2009. Mexico [Revisado el 23 de agosto de 2018]. Disponible en: <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>.
30. Rodríguez M, et al. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización chilena. Salud & Sociedad. [Internet]. mayo-agosto, 2011. Vol. 2, núm. 2, pp. 219-234 Universidad Católica del Norte Antofagasta, Chile. [Revisado el 19 de agosto de 2018]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>
31. Bernal I, El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. [Internet] .2015.Colombia. [Revisado el 23 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
32. De la Roca Y, Aspectos determinantes del clima organizacional en contextos sanitarios. [Internet]. 2017. España. Tesis para optar el Grado de Doctora en Ciencias de la Salud de la Universidad de Oviedo, [Revisado el 24 de agosto de 2018]. Disponible en: http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/45053/2/TD_Yolandadel aRocaPascual.pdf
33. Coronado L, Factores laborales y niveles estrés Laboral en enfermeros de los Servicios de áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, de la Universidad Mayor de San Marcos. De la Roca.

Aspectos determinantes del clima organizacional en contextos sanitarios. [Internet].2006. [Revisado el 18 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertes>

34. Sanchez K. Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). [Internet]. 2017. Lima, tesis para optar el Grado de Magister en Salud Ocupacional y ambiental. Universidad Mayor de San Marcos [Revisado el 2 de agosto de 2018]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez_vk.pdf?sequence=1
35. Arboleda L, Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. [Internet].2017. Callao. [Revisado el 12 de mayo de 2018]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez_vk.pdf?sequence=1
36. Guerrero A, Clima organizacional del personal de salud en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. [Internet] .2017. Tesis para optar el Título de Maestro en Gestión de Servicios de Salud. Universidad Cesar Vallejo. [Revisado el 29 de mayo de 2018]. Disponible en: <https://docplayer.es/113931766-Clima-organizacional-del-personal-de-salud-en-el-centro-materno-infantil-juan-pablo-ii.html>
37. Arévalo P, Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de Salud de la liga contra el Cáncer [Internet]. 2016. Lima: Univ. Priv. Norbert Wiener. . [Revisado el 18 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf;jsessionid=F2AE77E603F7CE76830DC629A07BD312?sequence=1>
38. Castillo, K. Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional

- de Ancash Sede Central, [Internet]. 2017, tesis presentada para optar el título de maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.2017. [Revisado el 21 de agosto de 2018]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11947/castillo_r
39. Núñez M, Clima Organizacional y nivel de estrés en los centros de salud urbano y periurbana. [Internet]. 2014. Arequipa. Tesis para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias: Salud colectiva. Universidad Nacional de San Agustín. [Revisado el 18 de julio de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7224>
40. Agurto, F. Niveles de estrés en trabajadoras del Área Administrativa de una Clínica de Lima Callao. [Internet]. 2017. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Pág. 34-36. [Revisado el 14 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1367/trab.sufic.prof.%20fanny%20amparo%20agurto%20aldana.pdf?sequence=2>
41. Llana, F. Ergonomía y Psicosociología: Manual para la formación de especialistas aplicada. [Internet]. 2008. 10ª edición [Revisado el 13 de noviembre de 2018]. Disponible en: http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm
42. Montenza, A. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota. [Internet]. 2016. Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. [Revisado el 26 de mayo de 2018]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/789/montenza_ia.pdf?sequence=1
43. Chilca M. Información de Recursos Humanos en el Sector Salud. [Internet]. 2017. Ministerio de Salud. Dirección General de Personal de la Salud. Observatorio de Recursos Humanos en Salud - Lima: Ministerio de Salud. [Revisado el 20 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4559.pdf>
44. Elgegren U, Fortalecimiento del clima Organizacional en los establecimientos de salud. [Revisado el 22 de mayo de 2019]. Disponible

en: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf

45. Juárez, A. Efecto del nivel de estrés de los cirujanos dentistas en la calidad de atención percibidos por los usuarios del consultorio externo del servicio de odontología de la Red de Salud Yunguyo. [Internet]. 2017. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud, Universidad Católica Santa María. Pág. 69-71. [Revisado el 23 de noviembre de 2018]. Disponible en: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6624>
46. Chiag, M. et. al. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I. [Internet]. 2007. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío, Concepción. Chile. [Revisado el 22 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/299/29916206/>
47. Guardamino, P. Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay- 2017. Tesis para optar título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Cesar Vallejo. [Revisado el 13 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3270>
48. Segura, A. Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. [Internet]. 2012. [Revisado el 20 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v30n1/v30n1a11.pdf>
49. Segredo, A. Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela: Misión Médica Cubana. [Internet]. 2009. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2010. [Revisado el 17 de noviembre de 2018]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010
50. Sarsosa, K. et. al. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. [Internet]. Fecha de revisión: noviembre 10 – 2017. [Revisado el 16 de mayo de 2018].

Disponible

en:

<http://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>

51. Marín, M. El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente. [Internet]. 2012. Universidad CES, Facultad de medicina, Observatorio de la salud pública Auditoría y calidad en salud, Medellín. [Revisado el 12 de julio de 2018]. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1654/2/Estres_personal_salud.pdf
52. Miño, A. Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. Universidad de Santiago de Chile. [Revisado el 19 de mayo de 2018]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/285409687>
53. Barbosa, S. et. al. Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. [Internet]. 2017. Universidade Estadual da Paraíba, Universidade Federal da Paraíba. [Revisado el 21 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://alternativas.me/27-numero-38-agosto-2017-enero-2018/157-clima-organizacional-y-estres-laboral-en-funcionarios-tecnico-administrativos-universitaarios>.
54. Miranda, B. Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani. [Internet]. 2008. Universidad Católica Andrés Bello. [Revisado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
55. Caduti, P. et. Al. Enfermedades laborales como afectan el entorno organizacional. [Internet]. 2013. Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. [Revisado el 17 de marzo de 2018]. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedade_slaborales.pdf
56. Torres, D. Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. [Internet]. 2015. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social. Pontificia Universidad Católica del Perú. [Revisado el 12 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6559>.

57. Olivares, V. Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos. [Internet]. Recibido: julio 14 de 2012 | Revisado: marzo 20 de 2013 | Aceptado: abril 20 de 2013. Universidad Santiago de Chile. [Revisado el 15 de mayo de 2018]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/286692932_Validez_factorial_del_Maslach_Burnout_Inventory_Human_Services_MBI-HSS_en_profesionales_chilenos
58. Flores, S. Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y Salud*, Vol. 28, Núm. 1: 63-72, enero-junio de 2018. [Revisado el 18 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2933>
59. Rivera, D. et. al. Validación de los cuestionarios CVP-35 y MBI-HSS para calidad de vida profesional y Burnout en residentes. *Revista ScienceDirect*. [Internet]. January–March 2017 . Volume 6, Issue 21, Pages 25-34. [Revisado el 22 de mayo de 2018]. Disponible en: <file:///f:/tesis%20maestria%20investigacion/s2007505716300345a%20dd%202017.htm>
60. Lapa, V., Mejía, M. Clima organizacional y desempeño laboral de los técnicos de enfermería del hospital nacional Hipólito Unanue. [Internet]. 2014. Lima. Tesis para optar el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud. Escuela de Pos grado Universidad Cesar Vallejo. [Revisado el 12 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6679>

ANEXOS

ANEXO N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la Lic. Daysi Quispe, de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional de San Agustín. La meta de este estudio es: **IDENTIFICAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD ISLAY.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a dos Cuestionarios., en donde se valorará el nivel de estrés laboral y el clima organizacional. Esto tomará aproximadamente 20-30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Conforme a lo expuesto anteriormente:

Yo:

.....Acepto
participar voluntariamente en esta investigación

Firma del Participante

Fecha

ANEXO N° 2

GUIA DE ENTREVISTA

Los siguientes cuestionarios tienen como objetivo obtener información sobre el nivel de Estrés laboral y la percepción del Clima organizacional del personal de la Red de Salud Islay.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder con veracidad.
- Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta encerrando en un círculo una sola opción por cada una de las preguntas o enunciados.
- Llene el cuestionario con bolígrafo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

DATOS GENERALES

- Establecimiento de Salud en la que labora : _____
- Micro red de Salud a la que pertenece : _____
- Sexo : _____
- Profesión : _____
- Tiempo de servicio en la institución : _____
- Tipo de Relación Laboral : _____

ANEXO N° 3
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OMS - OIT

ITEMS	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
2. El que mi jefe no me respete me estresa	1	2	3	4	5	6	7
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	1	2	3	4	5	6	7
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
6. Mi supervisor no me respeta	1	2	3	4	5	6	7
7. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	1	2	3	4	5	6	7
8. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	1	2	3	4	5	6	7
9. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	1	2	3	4	5	6	7
10. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
11. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	1	2	3	4	5	6	7
12. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	1	2	3	4	5	6	7
13. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
14. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1	2	3	4	5	6	7
15. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	1	2	3	4	5	6	7
16. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
17. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6	7
18. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
19. Mi equipo se encuentra desorganizado.	1	2	3	4	5	6	7
20. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
21. La organización carece de dirección y objetivo	1	2	3	4	5	6	7
22. Mi equipo me presiona demasiado	1	2	3	4	5	6	7
23. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
24. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	1	2	3	4	5	6	7
25. La cadena de mando no se respeta.	1	2	3	4	5	6	7
26. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importan	1	2	3	4	5	6	7

Gracias por su colaboración.

ANEXO N° 4

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
2. Me río de bromas.	1	2	3	4
3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4. La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9. Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14. En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
15. Estoy sonriente.	1	2	3	4
16. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18. La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22. Cometo errores.	1	2	3	4
23. Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27. Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28. Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32. He mentido	1	2	3	4
33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Gracias por su colaboración.