

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS  
LABORAL EN COLABORADORES EN EL CENTRO  
VACUNATORIO VACUNA CAR MAGDALENA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS**

**AUTOR:**

**ARAUJO VIVANCO MILUSKA JESSENIA  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2247-072X**

**TENORIO SOTELO MARCELO ALONSO BYRON  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6793-7741**

**ASESOR:**

**Dr. NÚÑEZ VARA FERNANDO ESTEBAN  
CÓDIGO ORCID: 0000-003-4054-9674**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ  
DICIEMBRE, 2021**

## Dedicatoria

Este proyecto es dedicado a mi madre Maria Cruz por su amor, dedicación y comprensión, a mi padre Victor Rigoberto que desde el cielo ve cada paso que doy, a mi hermano Victor por siempre ser mi cómplice y a mi hijo de cuatro patas Ky que me acompañó en mis veladas de madrugada elaborando este estudio de investigación.

Este proyecto es dedicado a mi madre, Liliana, por sus palabras de aliento y por siempre haberme brindado el apoyo necesario para poder concluir con satisfacción este trabajo. También a mis hermanos, José y Julio quienes siempre han estado conmigo en todo momento conjuntamente a Constanza y Valicha.

## **Agradecimientos**

A Dios por darnos vida y salud para poder llegar a esta etapa de vida en la cual nos hemos desarrollados como profesional.

A nuestras familias que nos han comprendido, han tenido la paciencia, nos han seguido brindando su amor y han seguido creyendo en nosotros como buenos seres humanos y profesionales que somos.

A nuestro asesor Núñez Vara Fernando por su enseñanza y dedicación como docente formador de alumnos universitarios, que, con sus conocimientos, paciencia y consejos, hemos podido culminar con la presente investigación.

Agradecemos a la Universidad Peruana de las Américas por ser nuestra alma mater de nuestra formación como profesionales y a todos mis docentes y compañeros que han formado y aportado parte de nuestra experiencia como estudiantes universitarios.

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, 2021. La investigación corresponde a un diseño correlacional transversal no experimental. La muestra estuvo conformada por 22 colaboradores pertenecientes al centro vacunatorio conformados por doctores, enfermeras licenciadas y enfermeras técnicas. La técnica utilizada para recabar la información fue la encuesta, siendo el instrumento usado los cuestionarios, en donde se empleó 15 preguntas en clima organizacional y 35 preguntas en el estrés laboral, los autores de dicho cuestionario son García y Segura (2014).

Dentro de la investigación no se encontró correlación entre las variables, siendo su significancia  $p=,998$  y nivel de error  $0,05$ .

Palabras claves: Clima organizacional, estrés laboral

### **Abstract**

This research aimed to determine the relationship between organizational climate and work stress in employees of the Vacuna Car Magdalena vaccination center, 2021. The research corresponds to a non-experimental cross-sectional correlational design. The sample consisted of 22 collaborators belonging to the vaccination center made up of doctors, licensed nurses and technical nurses. The technique used to collect the information was the survey, the instrument used being the questionnaires, where 15 questions were used on organizational climate and 35 questions on work stress, the authors of this questionnaire are García and Segura (2014).

Within the investigation, no correlation was found between the variables, its significance being  $p = .998$  and level of error 0.05.

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

## Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract .....	v
Tabla de Contenido .....	vi
Introduccion.....	1
<b>Capítulo I: Problema de la Investigación</b>	
1.1.    Descripción de la Realidad Problemática .....	3
1.2.    Planteamiento del Problema .....	7
1.2.1. Problema general .....	7
1.2.2. Problemas específicos .....	7
1.3.    Objetivos de la Investigación .....	7
1.3.1. Objetivo general .....	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4.    Justificación e Importancia.....	8
1.5.    Limitaciones .....	9
<b>Capítulo II: Marco Teórico</b>	
2.1.    Antecedentes .....	10
2.1.1. Internacionales .....	10
2.1.2. Nacionales .....	12
2.2.    Bases Teóricas .....	15
2.3.    Definición de Términos Básicos .....	29

### Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1.	Enfoque de la Investigación .....	33
3.2.	VARIABLES.....	33
3.2.1.	Operacionalización de las variables.....	34
3.3.	Hipótesis.....	37
3.3.1.	Hipótesis general. ....	37
3.3.2.	Hipótesis específicas. ....	37
3.4.	Tipo de Investigación .....	37
3.5.	Diseño de la Investigación .....	37
3.6.	Población y Muestra.....	38
3.6.1.	Población. ....	38
3.6.2.	Muestra.....	38
3.7.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	38

### Capítulo IV: Resultados

4.1.	Análisis de los Resultados. ....	40
4.2.	Discusión .....	47

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias

APÉNDICES

**LISTAS DE TABLAS**

TABLA 1: Operacionalización de variables

TABLA 2: Ficha Técnica 1

TABLA 3: ficha Técnica 2

TABLA 4: Tabla de Edades

TABLA 5: Cuadro de Normalidad

TABLA 6: Cuadro de Correlación

TABLA 7 A LA TABLA 10: Regresión lineal

TABLA 11: Alpha de Cronbach de Clima organizacional

TABLA 12 Alpha de Cronbach Estrés laboral

TABLA 13 Cuadro descriptivos de Clima Organizacional

TABLA 14 Cuadro descriptivos de Estrés laboral

## INTRODUCCION

Dada la coyuntura de la pandemia provocada por el Coronavirus (Covid-19) que se ha estado viviendo a nivel mundial a partir del 2019; en Perú a partir del año 2021 se establecieron a nivel nacional centros vacunatorios con personal medico especializado, enfermas licenciadas y enfermeras técnicas, las cuales fueron capacitadas para la aplicación de vacunas contra el Covid-19, dichas vacunas son la Pfizer, Sinopharm y Astrazeneca, las cuales son aplicadas a ciudadanos nacionales e internacionales en nuestro territorio. El objetivo de la investigación expuesta a continuación fue determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, 2021, por lo cual se aplicó un cuestionario de 50 preguntas (ítems) a 22 colaboradores del centro vacunatorio.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos, cada una de ellos descritos de la siguiente forma:

En el Capítulo I se describe el problema de investigación, dentro en el cual se expone una breve descripción de la realidad problemática, determinando cual es el problema de investigación general y específicos, cual es el objetivo general y los específicos, incluyendo además la justificación e importancia que tiene el proyecto de investigación y por último que limitaciones se tuvo a lo largo del desarrollo de la investigación.

Capitulo II en este se describe el marco teórico sobre las variables a estudiar, se tomó en consideración los antecedentes nacionales e internacionales que fundamentaron la base de un enfoque más claro sobre las variables de nuestro estudio, definiéndose luego de ellos, los términos básicos que se utilizaron en la investigación para enfatizar la información más relevante con respecto al tema que se desea comunicar.

Capítulo III, a lo largo del capítulo se describe la metodología utilizada durante el desarrollo de la investigación tales como: enfoque de investigación, las variables, operacionalización de las variables, hipótesis, tipo y diseño de investigación, población y muestra a las cuales se aplicó el instrumento que nos permitió recolectar dichos datos.

Capítulo IV, contiene el resultado de la investigación, determinado a través de datos estadísticos, en donde se demostró con precisión y detalle los resultados obtenidos, siendo por ultima acción se realizó la discusión de resultados obtenidos conjuntamente con otros autores que tuvieron las mismas variables y/o dimensiones de investigación.

El proyecto presenta conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, y el apéndice que contiene toda la data de la investigación, también se consideró las referencias donde se obtuvo la información para la elaboración de toda la tesis.

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

Según Diaz (2011), explica que el estrés laboral es la agrupación de reacciones de colaboradores que enfrentan exigencias laborales que no les corresponden a sus habilidades, conocimientos o capacidades, y que a su vez desafían sus habilidades para confrontar la situación. Dichas reacciones son motivadas por las situaciones propias del colaborador o la intensidad del evento estresante.

En el centro vacunatorio vacuna Car Magdalena, conformados por doctores, enfermeras técnicas y enfermeras licenciadas que componen las diferentes brigadas, están comandadas y supervisadas por DIRIS (Dirección de Redes Integradas de Salud) LIMA CENTRO, la cual la jefa de Diris Lima Centro da la orden al coordinador del centro vacunatorio vacuna car Magdalena para que disponga a brigadas a otros puntos vacunatorios que se encuentran en diferentes distritos, esto comprende lo siguiente:

Traslado a otros puntos externos al centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, siendo este la primera acción con la cual las brigadas hacen frente a diversos elementos y situaciones que alteran o modifican la zona de confort que pudiesen tener al centro vacunatorio de magdalena; ya que debido a ello las brigadas deberán de son sometidas a un cambio constante y que constituye un paso fundamental como fuente de estrés laboral.

El gasto de movilidad que es ocasionada por órdenes de Diris Lima Centro hacia el traslado a otros puntos que se generan el mismo día y no son coordinados con anticipación, hacen que el colaborador se desplace, generando un alza de costo (pasajes) no prevista, ya que con normalidad su desplazamiento es hacia el centro vacunatorio vacuna car Magdalena

Por otro lado debido a que los diferentes traslados el tema alimenticio se ve afectada ya que Diris, no cubre en este aspecto a las brigadas, cuando realizan funciones como vacunado a domicilio y/o mercados; ello a su vez generando que el personal de la brigada en cuestión tenga que hacer una inversión en alimentación extra y que en ocasiones al no preverse a este accionar no se le puede costear.

Otro factor generador de estrés en el centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, es una situación que se da con una frecuencia intermitente, con respecto a permisos, horarios y descansos del personal siendo que cada cierto tiempo se presentan debates sobre ello, que se da a cierto personal y a otros no, esto genera un incremento en el estrés laboral e incomodidad hacia sus compañeros y el coordinador a cargo, y se ve reflejado en las labores del día dentro del centro vacunatorio.

El coordinador a cargo del centro vacunatorio vacuna Car Magdalena debe ejecutar un cronograma semanal en el cual se recurre a la elección de brigadas que irían rotando para la asistencia o el prestar servicio para serle frente a la instrucción de DIRIS con respecto al movimiento de traslado a otros puntos externos del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, ya que permitiría al personal estar preparados de manera financiera, en sus alimentos y transporte, lo cual generaría la reducción del estrés que se da de manera intempestiva en la actualidad.

Diris Lima Centro debe crear un canal de denuncia anónima de los colaboradores del centro vacunatorio (vía teléfono, correo, página web o formulario web), en el que puedan denunciar las malas praxis que se vengán dando dentro del centro vacunatorio; siendo este nuevo órgano de control uno no vinculado de manera directa sino superior a los posibles puestos con lo que pueda intervenir.

Según Minsa (2008) menciona al Clima Organizacional como las representaciones compartidas por los colaboradores de una organización respecto a las tareas de una labor, el ambiente físico en donde se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él.

Dentro del Centro Vacunatorio Vacuna Car Magdalena, el clima organizacional estudiado ha sido compuesto por médicos, enfermeras técnicas y enfermeras licenciadas, como la percepción conformada por estos individuos con respecto al centro de labores y lo cual de manera directa.

En la situación actual dentro del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, hay un conflicto entre la toma de decisiones entre el coordinador del Minsa (Líder del centro vacunatorio y personal de brigada) y el Coordinador del personal del voluntariado (es personal externo al Minsa, dicho personal brinda la logística, carpas, sillas, alimentación a las brigadas), estos en relativa frecuencia se atribuyen en tomar decisiones sin ser consultadas y con desconocimientos de las nuevas disposiciones del gobierno para la vacunación hacia los ciudadanos; para con el coordinador del personal del Minsa, una de ellas es que faltando pocos minutos por culminar la jornada laboral del personal de las brigadas (objetivo del presente estudio), el personal del voluntariado permiten el acceso de ciudadanos al establecimiento sin saber si estos cumplían con el filtro correspondiente para proceder a vacunarse y en poder abrir la vacuna, ya que por cada vacuna se debe cumplir una cantidad mínima de ciudadanos mayor a 3 menor a 12 individuos para poder ser aplicada.

Por consiguiente, esto genera situaciones fastidiosas e incómodas, ya que el personal de las brigadas no tendría que estar enfrentándose con los ciudadanos debido a sus reclamos, a sus actos discriminatorios e inclusive ser agredidos verbalmente por ellos; este tipo de problemas genera que ambos equipos que conforman el centro vacunatorio

se enfrenten por una mala coordinación estimulando el decrecimiento el clima organizacional que se tiene en la organizacional.

A ello hay que agregar que, si bien existe una relación de comunicación entre la directiva de ambos mandos, las comunicaciones y decisiones se obvian o se dejan de lado en los niveles inferiores de subnivel jerárquico y ello se ve reflejado en los subordinados que tienen al mando, ya que crean discrepancias entre el coordinador y su personal, y que las personas que acuden a vacunarse lo pueden observar.

Esto genera una división del equipo, entre Minsa y el personal del voluntariado, debido a que los colaboradores quieren relacionarse con los del voluntariado como si no fueran parte del proceso vacunatorio; y esto se da debido a que no se les reúne a los dos grupos, aunque forman parte de un mismo equipo.

Otra situación que se da dentro del centro vacunatorio vacuna car Magdalena es cuando asignan dos brigadas a la puerta principal del centro vacunatorio para que puedan filtrar a los ciudadanos y estos les puedan brindar el acceso de entrada y ser vacunados, lamentablemente no siempre realizan un buen filtro, debido a que el personal del filtro no utiliza los aplicativos del Minsa en su teléfono móvil, esto se repite sobre todo en el cierre de las actividades del día o el ciudadano hace caso omiso a lo indicado e ingresan con gran velocidad en su vehículo al establecimiento; esto genera malestar al personal de brigada que se encuentra preparado para la aplicación de la vacuna, ya que cuando se acerca el ciudadano para vacunarse vuelve a ser filtrado y no cumple con lo establecido por el gobierno en muchas ocasiones el ciudadano toma actitudes malcriadas, groseras y matonescas; y que el personal del voluntariado no se hace responsable debido a que ya se retiraron a la culminación de sus actividades en la entrada del centro vacunatorio.

Elaborar talleres de capacitación a los sub encargados del personal del voluntariado en temas relacionados a la toma de decisiones y trabajar en conjunto con el personal de brigada para la ejecución de los objetivos propuestos.

En cuanto en la alternativa de la solución de la problemática del equivoco filtrado se propone que se realice capacitaciones e integramiento, para el cumplimiento de los procesos, para que el personal de filtro no cometa una falta de información o un mal filtrado, lo cual ayuda a que el personal de brigada no se recargue ni se retrase con el termino de sus funciones, esto ayuda a la mejora del clima organizacional ya que la percepción que se obtendría es que el personal que labora cumpliría con sus funciones dentro del horario establecido y evitaría recargarlo de trabajo adicional.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y las dimensiones de estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera se relaciona las relaciones interpersonales y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena?

¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena?

¿De qué manera se relaciona la comunicación y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena?

### **1.3 Objetivos de la Investigacion**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio vacuna car magdalena.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio vacuna car magdalena.

Determinar la relación entre el trabajo en equipo y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio vacuna car magdalena.

Determinar la relación entre la comunicación y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio vacuna car magdalena.

### **1.4 Justificación e Importancia**

El clima organización en las organizaciones se ha visto influenciada debido a diferentes factores en los últimos años, entre ellos uno de los factores más decisivos fue en como la organización afronta la pandemia cuidando los intereses de la misma y a su personal, a través del clima brindado durante esta coyuntura.

Ello ha llevado a las organizaciones y el personal que opera en ella a situaciones extremas y que someten a todos a el estrés laboral se origina en este ambiente, el saber manejarlo conjuntamente con un clima organizacional adecuado, afecta de manera significativa la calidad y productividad de los servicios brindados; ya que el deterioro de estos factores a niveles extremos, da cabida a las organizaciones a los despidos masivos, suspensión temporal de los servicios brindados, recorte del salario o por último el cierre total de la organización.

En búsqueda de una mejora de esta situación, esta investigación parte como punto de apoyo para el análisis del desarrollo del bienestar del personal en las organizaciones involucradas a la atención continua de la coyuntura de la pandemia del covid-19, buscando analizar como el personal se ha visto afectado ante el estrés adicional que se tiene al atender en esta circunstancia en pandemia y como a influido en el clima organizacional que se bridase previo a esta coyuntura. Siendo importante para obtener un prospecto de cómo ha sido la afectación de esta organización y sus pares en el transcurso de más de un año de verse involucrados de forma directa, a su vez pudiendo establecer una conjetura con respecto a como el saber manejar el estrés laboral y mejorando el clima organizacional, ayudara a las organizaciones como el centro vacunatorio vacuna car Magdalena para su mejora continua y perduración en el tiempo.

### **1.5 Limitaciones**

La limitación procedente del estudio hace referencia a que solo son válidas para la población de estudio, es decir, para el personal del centro vacunatorio vacuna car Magdalena, compuesto por doctores, enfermas licenciadas y enfermeras técnicas, siendo La implementación e investigación de este trabajo realizada en el periodo 2021.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

Zabala (2020) menciona que el objetivo de la investigación es especificar el grado de relación que hay entre el Clima Organizacional conjuntamente con el horizonte de estrés laboral de los maestros de nivel primario de la unidad educativa República de Cuba de la ciudad de La Paz, en donde se empleó un diseño correlacional, y la muestra estuvo constituida por 25 maestros de nivel inicial, por lo cual se utilizó los cuestionarios de Clima Organizacional elaborado por el Mg. Salomón Berrocal Villegas y la Escala de Evaluación de Estrés Ocupacional elaborado por el Dr. Mario Medina Salas, en donde el resultado muestra una relación inversa y que conlleva un rango importante entre el Estrés Laboral y el Clima Organizacional, por lo cual la conclusión debe de mejorar la relación entre colegas, la tolerancia dentro de la institución, la integración grupal, los ambientes, la comunicación y motivación lo cual disminuiría los niveles de estrés que dicha situación puede llegarles a generar.

Perez (2020) indica que el objetivo es determinar los factores que inciden en el clima organizacional de los trabajadores de las empresas de seguridad de Ambato, se debe tener en cuenta cuales son las causas del estrés laboral, los factores que influyen en el clima organizacional, por lo cual se debe de proponer un plan de gestión para la disminución del estrés laboral dentro de la organización, para ello se empleó un diseño correlacional, y la muestra fue de 65 hombres de la organización de Tevcol, por lo cual en la medición del estrés laboral se utilizó una encuesta en donde la respuesta es múltiples de escala Likert, que consta de 25 ítem; como resultado obtenido se indica que el 16,23%

del clima organizacional se encuentra entre los tres primeros factores estresantes de los seis factores evaluados, para ello se utilizó la prueba del Chi Cuadrado Pearson.

Espín (2019-2020) menciona que el objetivo es investigar la influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral de los colaboradores del GAD Municipal Santiago de Píllaro; asimismo se debe evaluar el clima y el nivel de estrés laboral a través de un test, este debe ser validado para determinar los valores, por lo cual se utilizara un manual de estrategias para la reducción del estrés laboral en mejora del clima organización de los colaboradores, buscando que su productividad aumente en la organización; el diseño utilizado es el correlacional, y la muestra es de 69 colaboradores, en donde los instrumentos de evaluación fue el Test Clima Organizacional: Ecos-S y la Escala de Estresores Laborales de The Laboral Stress Scale, como resultado obtenido se da que el método estadístico utilizado es el de Spearman, en las cuales la hipótesis es positiva, como conclusión se recomienda el manual como propuesta a la reducción de los factores estresores

Calahorrano (2019), señala que el objetivo es examinar el nivel de Estrés Laboral, la percepción del Clima Organizacional y la relación entre las variables, su muestra fue de 40 colaboradores y se empleó un diseño correlacional, para ello se realizaron los cuestionarios, uno de ellos es de la Pontificia Universidad Javeriana cuestionario dedicado al estrés tercera versión y la otra es de Litwin y Stinger cuestionario dedicado al clima organizacional, en donde se empleó el Rho Spearman, como resultado se obtuvo que el estrés laboral se relaciona con el clima organizacional, en conclusión se recomienda fijar un plan en mejora al clima organizacional que mejora su entorno laboral.

Riquelme et al (2018), menciona que el objetivo de la investigación es indicar la relación entre las condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas de la universidad del Bío-Bío, sede Chillán, se empleó un diseño correlacional, donde la muestra es de 61 colaboradores, se encontró un coeficiente de correlación Rho Spearman, se da como resultado que al determinar las relaciones entre las dimensiones de condiciones de trabajo y nivel de estrés, se aprecian la correlaciones inferiores a 0,44 destacando al entorno social con falta de cohesión (-0,426,  $p < 0,001$ ). y respaldo de grupo (-0,433,  $p < 0,001$ ), entre las condiciones de trabajo y estrés laboral se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,621 ( $p < 0,001$ ), en conclusión, nos indica que a mejores condiciones de trabajo menor es el nivel de estrés laboral presentado en la población docente.

### **2.1.2 Nacionales**

Martinez (2021) indicó que la meta del trabajo es determinar el nexo entre el clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de la dirección de criminalística de Surquillo, se empleó un diseño correlacional , donde la muestra estuvo constituida por 150 efectivos policiales, y se empleó para la verificación de los objetivos el Rho de Spearman, en donde se encontró la relación relevante y opuesta entre el clima organizacional y el estrés laboral ( $p < .01$ ), donde tuvo como resultado que el 55% de los efectivos policiales percibieron un clima laboral moderado, en cambio el 48% de la muestra dio estrés laboral, como resultado se obtuvo que los suboficiales mostraron mayor estrés que los oficiales, por lo cual la relación que tiene el clima organizacional, el involucramiento laboral y la autorrealización fueron las dimensiones que indicaron la mayor recurrencia en mujeres que en hombres ( $p < .05$ ), la conclusión señala que se encontró relación entre las variables del estudio según sexo y grado policial.

Reyes (2021) menciona que el objetivo de la investigación es identificar la relación entre estrés laboral y clima organización de la I.E San Juan, se empleó un diseño correlacional y su muestra se dio a 103 docentes, se tomó como referencia a las bases teóricas del estrés laboral, en donde se utilizó el libro de Comportamiento Organizacional de Robinnns (2004) y a la variable del clima organizacional se consideró al autor Litwin y Stinger (1978) citado por Gan y Berbal (2011) en su libro Manual de Recursos Humanos, la encuesta que se utilizó es tipo Likert para ambas variables, el instrumento aplicado es el Alfa Cronbach, se tuvo como resultado que en el primer instrumento del estrés laboral por la autora que consta de 16 ítems, es bajo en los criterios de Análisis de confiabilidad de 0.830 y análisis de validez KMO (0.563), en el segundo instrumento desarrollado por Liza (2020) en clima organizacional consta de 14 ítems y se obtuvo el análisis de confiabilidad de 0.873 y análisis de validez KMO (0.499), en conclusión, se da que el proyecto es viable para proseguir con los análisis cuantitativos, esto se da al reunir en la literatura del Marco Teórico y base de datos Mudarra y Tello (2019) mencionan que el objetivo de la investigación es definir la relación entre el nivel del clima organizacional y estrés laboral en las enfermeras de las áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo, la muestra se dio a 58 colaboradores del área, en donde se empleó un diseño correlacional, como resultado se obtuvo que al utilizar los cuestionarios de “The Nursing Stress Scale” que son dos cuestionarios para medir el estrés laboral, el primer cuestionario es la “Evaluación de clima organizacional” en donde se obtuvo como resultado que la relación al clima organizacional fueron de 29% alto, 69% medio y 2% bajo, en cambio en el segundo cuestionario referente al estrés laboral fue de 0% alto, 69% medio y 31% bajo, como conclusión se obtuvo que si hay una relación inversa y pequeña ( $r=-.29$ ) entre el clima organizacional con el estrés laboral.

Arque, Bruno (2018) indica que el objetivo de la investigación fue determinar el dilema en relación al clima organizacional y al nivel de estrés laboral del personal del centro de salud Jaime Zubieta, en donde se empleó un diseño correlacional, y la muestra estuvo conformada por 84 colaboradores del centro de salud, según lo que nos indica el coeficiente Rho de Spearman es de 0.719, en donde las probabilidades de cometer error es de tipo 1, menor o igual a  $\alpha = 0,05$ , como resultado se da que si existe relación entre las variables, como conclusión se obtiene que si hay una relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores del centro de salud.

Murguruza (2018) menciona que el objetivo de la investigación es demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017, en donde se empleó un diseño correlacional, y la muestra es de 20 colaboradores, por lo cual se empleó para verificar la hipótesis el Chi Cuadrado, que da como resultado que el estrés laboral influye considerablemente en el clima organizacional de la empresa, como conclusión se demuestra que según el grado de correlación de Pearson al 57.9% si hay relación entre las variables de estrés laboral y clima organizacional.

## 2.2 Bases Teóricas

### Tipos de Clima Organizacional

Calahorrano (2019) explica que los primeros estudios sobre clima organizacional se desarrollaron por Litwin en la década de los treinta, siendo el autor del concepto de “Atmósfera Psicológica”, y que durante su estudio experimentó con la misma para ver el efecto en el comportamiento, con la utilización de diversos estilos de liderazgo: Autocrático, paternalista y democrático; siendo la conclusión que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente por los participantes se vieron influenciados por el clima en el cual estuvieron inmersos durante el estudio (Litwin y Stringer,1978).

Según Brunet (2011) se puede distinguir distintos tipos de climas existentes en las organizaciones:

- ✓ Clima de Tipo Autoritario; el cual se divide en:
  - Autoritarismo Explotador: Esta se distingue por ser las decisiones tomadas únicamente por los jefes, donde el clima percibido es de temor y donde el trabajo es represivo, siendo que al no haber interacción entre los superiores y empleados esta no genera mayor compromiso que el que genera el temor de una represalia.
  - Autoritarismo Paternalista: Esta caracterizado por una impresión de que se labora en un ambiente estable y estructurado, siendo que es el fin de este clima como la relación de un padre y su hijo, que con estímulos de recompensa y castigo logra mantener el control, teniendo en claro las necesidades de los colaboradores y usándolas para ejercerlo.

- ✓ Clima de Tipo Participativo:
  - Consultivo: Siendo que en este clima se manifiesta la comunicación e interacción entre superiores y empleados más fluida y descendente, dejando que según el nivel que ocupase el trabajador pueda tomar decisiones específicas en su campo de acción, dando mayor confianza entre las partes
  - Participación en grupo: Este clima tiene la mayor confianza que se puede expresar entre empleados y sus superiores, siendo que se busca que todos los miembros y niveles participen con una comunicación, en todos los ámbitos de actuación.

Lo que conduce a que la participación sea la base para el desarrollo de las funciones, trabajando con objetivos que puedan medir el rendimiento, siendo que las relaciones entre las diferentes partes cuentan como base la amistad y la responsabilidad compartida. Su funcionamiento se origina y depende del trabajo en equipo y el cumplimiento para poder luego realizar la evaluación del trabajo que llevasen a cabo los empleados.

A modo de ejemplificar, la coincidencia de la organización formal e informal, podemos tomar el caso de los docentes, cuya motivación no es necesariamente la retribución económica, sino el respeto en diferentes niveles, no solo con sus estudiantes, sino también el de sus semejantes y directivos, reconociendo su esfuerzo, labor y otorgándoles mayores responsabilidades que se traduce en poder; evitando comunicaciones erróneas o desfasadas que puedan generar malos entendidos o inclusive chismes, que va minando el buen clima organizacional que se hubiera podido haber creado con anterioridad.

Las capacitaciones son un método efectivo en el cual este tipo de personal puedan sentirse respaldados por sus superiores ya que puedan generar liderazgo en un mediano plazo frente a diferentes crisis que pudieran aparecer a lo largo de su permanencia en la organización. (Portocarrero, 2009)

Niveles de Clima Organizacional:

Arist, Baler (2017) define lo siguiente:

✓ Clima Organizacional alto: Este nivel tiene como características un ambiente positivo, el cual compromete al personal para con sus puestos de trabajos y objetivos que tiene la organización, obteniendo además una mejora en la satisfacción de los implicados. Se pueden hallar usualmente en este nivel, respeto entre las partes, feedback para con las autoridades sobre lo que se hace y se haya hecho, liderazgo para afrontar diferentes vicisitudes, un lugar de trabajo adecuado con todas herramientas y equipos actualizados, pudiendo ya tener procedimientos y protocolos para los diferentes procesos, organización y fortaleciendo el Team Building de los miembros implicados. Se califica con 150 a 205 puntos

✓ Clima Organizacional Medio: Definiéndose como la adaptabilidad que deben de tener los individuos de la organización para poder responder ante lo diferente y compleja que pudiera ser sus funciones, rescatando diferentes aspectos que puedan ser utilizados luego. Se puntúa entre 95 a 149 puntos.

✓ Clima Organizacional Bajo: Siendo que este, no favorece a la realización de los objetivos, siendo de tendencia destructivo y que por lo general suele provoca peleas, disturbios y baja producción en la institución. Este es capaz de afectar el grado de seguridad con el cual un individuo puede manifestar su

sentir, o el mencionar siquiera su preocupación respecto a la comunicación que actualmente se viera en la institución. Calificándose con una puntuación de 41 a 94 puntos.

#### Importancia del clima organizacional:

Castro (2019) señaló que el clima organizacional es una variable de especial importancia en las organizaciones, dado que se compone del conjunto de condiciones sociales y psicológicas que afectan de distinta forma (negativa o positivamente) a los colaboradores.

Por ello es importante que ésta, no se tome de manera independiente, sino en conjunto con otros factores, como por ejemplo la identificación del individuo dentro de la institución, las relaciones interpersonales, también los materiales para el desempeño de sus labores, siendo que en el campo médico peruano, a nivel estatal, si faltan en reiteradas ocasiones estos mismos, desde insumos como medicinas bases, instrumental médico acorde y actual con el que poder trabajar y contrarrestar situaciones negativas, como lo son una pandemia, por ejemplificar lo mencionado.

Dado el caso peruano, las instituciones partes de la misma, no brindan aún la importancia debida al clima organizacional, muestra de ello son la falta de canales de comunicación eficientes, teniendo que realizar papeleo, evaluaciones y el uso de diferentes subniveles para poder llegar a un acuerdo o lograr un objetivo, que debido a lo tardado generalmente suele realizarse fuera de momento o deja de ser relevante, lo cual conduce a que los superiores que obviando ello; puedan manifestar conductas no propias de un clima organizacional satisfactorio, pudiendo llegar a el uso de maltrato psicológico, conductas arrogantes y en extremos hasta maltrato físico.

Esto trae consigo lo siguiente; alta rotación de personal, deficiencia en las comunicaciones y en la atención brindada, siendo esto ejemplificado en las diferentes expresiones de parte de los colaboradores con marchas, huelgas y renuncias en momentos clave para la institución, como la percepción de parte de los usuarios de estas instituciones, siendo una constante el saber que puede no haber medicinas por ejemplo y que la persona tenga que conseguirla en un tercero, el desconocer quien lo va a atender dado que el personal anterior ha rotado o fue removido del cargo, y que en los peores llega a reclamos o denuncias por un mal proceder ético o técnico en algún proceso médico.

Por ello la búsqueda de la excelencia del clima organizacional debe ser una máxima, que logrará que la institución logre el éxito deseado, con colaboradores comprometidos, lo cual en cualquier área no es tarea sencilla, pero que depende mucho de lograr la participación efectiva de los integrantes de la institución. El clima organizacional debe ser usada como una herramienta estratégica que permita intervenir en los puntos críticos y poder dar mejoras oportunas para la consecución de los objetivos institucionales, redirigiendo las diferentes variables que puedan alterar la motivación y desempeño de los empleados.

#### Medición del clima organizacional

Ordoñez (2013, como se citó en Liza, 2020) establece diferentes elementos que hacen que no se obtenga el óptimo desarrollo en cuanto a la productividad, siendo así, las siguientes:

- ✓ Incremento del ausentismo: Siendo que una cifra muy elevada, se traduce como un no adecuado y propicio clima laboral. Esto puede verse en diferentes

instituciones tanto privadas como estatales y con especial referencia a los colaboradores en un puesto bajo o base; siendo sus motivos variados para este fin.

✓ Aumento de rotación externa: Siendo que es frecuente que el motivo por el cual los trabajadores de las organizaciones decidan dejar la misma, es porque el clima laboral está tornándose desagradable o malo, siendo útil el usar algún instrumento de medidas como la encuesta hacia el trabajador, con el fin de hallar prestamente el motivo subyacente de su renuncia. Esto se puede observar frecuentemente en instituciones estatales, que propician los llamados concursos masivos cada cierto tiempo y de manera frecuente.

✓ Aumento de rotación interna: Frecuentemente el que, el colaborador decida cambiar de área o departamento dentro de la organización, se puede tomar como la insatisfacción o malestar para con la posición que ocupa o el lugar donde lo realiza su trabajo, recurriendo a la rotación de forma interna como una alternativa de solución.

✓ Incremento de quejas de los clientes: Tener demasiados reclamos o quejas de los usuarios – clientes se puede entender como que el empleado no está realizando sus labores de buena manera, puede deberse a estar desmotivados o por una cuestión de actitud, la cual estuviera mal. Sin embargo, no se debe caer en el error de englobar todo reclamo o queja con este motivo, ya que también puede deberse a procesos que los empleados realizan, pero por mandato de la organización y sus superiores; que deberían poder identificarse rápidamente para poder tomar medidas correctivas oportunas, siendo importante por eso el saber el motivo del reclamo adecuadamente.

✓ Productividad baja: El bajo desempeño de los colaboradores, impacta directamente a la organización, repercutiendo en los objetivos organizacionales. Esta

situación se da generalmente cuando, para los elementos humanos que la conforman toman como percepción general que se tiene un clima malo dentro de la organización.

✓ Falta de participación: Una organización se ve afectada por una baja actitud de parte de sus miembros, ello debido a tener poca participación o que no se les tome en cuenta a los colaboradores, siendo que no se les toma en cuenta en ninguna elección o decisión

✓ Conflictividad: El presentarse discusiones o conflictos de manera frecuente y constante, con los cuales no se llegan a solución o incluso siguen incrementándose, se toma como señal de que la moral de los miembros está cayendo, afectando de manera importante y directa la consecución de los objetivos institucionales y el desarrollo de las labores encomendadas.

#### Enfoques en relación al clima organizacional

Ruiz (2008, como se citó en Martínez, 2021) indica que a través de usando diferentes perspectivas puede ser explicado que es el clima organizacional, concluyendo que son tres, diferentes entre sí, pero al mismo tiempo complementarias, que permite un entendimiento completo sobre este.

✓ Agrupación múltiple de cualidades organizacionales: dentro de esta hallaremos categorías que reciben el nombre de clases de climas conformando así esta perspectiva, que a su vez poseen características como son estructura organizacional, estilos de liderazgo, tamaño y los cuales influyen de tal forma que puede modificar la conducta de los colaboradores.

✓ Agrupación de atributos individuales de colaboradores de la organización: la perspectiva cuenta que quien tiene la relevancia es el trabajador y cuenta con componentes que lo hacen distinto de otros elementos humanos, pudiendo ser exigencias, sus valores o aspiraciones. Siendo que estos elementos, constan de

características que variarán dependiendo del tipo de percepción que tiene los colaboradores, sea adecuada o inadecuada, que mantiene relación directa con el grado de satisfacción para con la institución.

✓ Conjunto de características organizativas subjetivamente percibida: esta se compone de los valores personales, exigencias o aspiraciones que componen a su vez la interacción subjetiva de los miembros de la institución, en conjunto con los objetivos de la organización estas pasan a entenderse como clima organizacional.

Por último, al tener estas tres perspectivas diferentes que explican al clima organizacional nos da como referencia que cada organización se puede enmarcar por pertenecer a alguna de ellas, siendo a su vez estable y perdurable a través del tiempo y que conlleva una afectación en el comportamiento de los colaboradores siendo consciente o inconsciente en su forma, así mismo, dentro de sí, el clima organizacional permite tener microclimas transitorios, ello debido a situaciones nuevas frente a la organización o el retornar de acciones cíclicas, pero que tras ello, presentan un retorno al comportamiento inicial

### Efectos del Clima Organizacional

MOF de Ministerio de Educación (2007, como se citó en Coronado 2017) señala que los efectos que se pueden manifestar entre las personas dentro del entorno de la organización dependerán de la calidad del servicio brindado, las interferencias que se pudieran hallar en el desarrollo de las relaciones humanas entre los miembros, dificultados para la consecución de los objetivos programados, el poder plasmar correctamente el perfil de las personas que usaran el servicio o producto, y a su vez el desempeño de los elementos y su calidad, que componen su organización.

Por consiguiente, entendiendo al clima organizacional en términos generales, como las percepciones obtenidas por profesionales, sobre como la organización y su comportamiento afectase su rendimiento en el trabajo de los empleados, aunque por esa misma razón se deja de lado al menos temporalmente los elementos físicos ya que estos no se rigen por los comportamientos organizativos, ni su efecto en la eficiencia ha sido claramente demostrado. Siendo que el clima organizacional posee un carácter global que abarca múltiples aspectos internos de cada individuo que compusiera la institución y repercute de manera directa en la misma de manera positiva o negativa, por ello la observación es el punto de partida para poder obtener mayor detalle al observar sus distintos componentes como:

- ✓ Las relaciones Interpersonales: el elemento más importante es la forma en que se unen o separan las relaciones entre los miembros de la organización, a saber, que si se tuviese un armonioso clima organizacional; esta fortalece, mejora y potencia relaciones saludables que dan retroalimentación al mencionado clima.
  
- ✓ La participación: es la agrupación de diferentes actividades por los cuales, miembros de la organización se ponen de manifiesto e influyen en el elemento que conforma el ámbito de lo público; siendo reconocidos y valorando su participación es como se construye a la forma de ver que la organización, está construida por seres humanos libres, que establecen sus normas para regular su conducta con mesura; incluyendo los derechos y obligaciones que los rigen.

Saldaña, Sánchez (2019) menciona los siguientes Modelos Teóricos del Estrés Laboral

✓ Teoría de Apreciación Cognitiva de Lazarus y Folkman, define al estrés según las relaciones que se produzcan entre la persona y su contexto, es decir cómo reacciona la persona según el tipo de situaciones o problemas en la que se vea envuelto en su entorno; asimismo indica que existen diferentes situaciones que produzcan estrés, como el despido en su centro de labores, la pérdida de un documento, o en donde la vida se sienta en peligro, etc. Es así como el organismo del individuo reaccionará y determinará de qué manera afrontaría el estrés.

✓ Teoría de Hans Selye, nombra al estrés como la colección de síntomas denominado Síndrome General de Adaptación (SGA), en las cuales está distribuida en tres fases: La primera fase es de alarma en donde el organismo comienza a desarrollar alteraciones fisiológicas y psicológicas que son influenciados por su entorno, la segunda fase es la resistencia y se da cuando la persona se adapta a la situación estresante y por último la fase de agotamiento es donde no hay resultado eficaz los mecanismos de defensas lo cual provoca alteraciones fisiológicas y psicológicas crónicas.

✓ Modelo de Estrés Laboral de Charles D. Spielberger y Vagg, determina que el estrés laboral son las sensaciones que presenta el colaborador ante situaciones netamente laborales; cuenta con cuatro dimensiones:

- Presión de trabajo, se aplica en las horas extras laboradas, empleo con responsabilidades muy altas, variación de labores frecuentes

- La falta de apoyo social, se trata en la falta de motivación hacia el colaborador, en el mínimo reconocimiento del supervisor, el no tener una buena comunicación entre los colegas

- Factores Organizacionales, se ve el comportamiento de forma negativa de la organización, así como la inoportuna toma de decisiones, el exorbitante ruido en el ambiente laboral, mal manejo en conflictos
- Falta de realización laboral, indica el malestar laboral dado por el inadecuado salario de los colaboradores, así como el no existir ascensos y poca oportunidad de superación y crecimiento dentro de la empresa.

### Tipo de Estrés

Arque y Bruno (2018) determina que la Asociación Psiquiátrica Americana menciona que hay dos tipos de estrés:

✓ El estrés positivo o eutrés, es el estrés que nos estimula y ayuda a enfrentar los problemas, asimismo hace que nos sintamos con energía, vitalidad, que seamos creativos, con iniciativa, teniendo el control de nuestras emociones y respondamos eficientemente a aquellas situaciones que nos enfrentemos, esto se verá reflejado en el ámbito personal y laboral del individuo; dirigiéndonos en el ámbito laboral esto se ve reflejado cuando el colaborador se siente motivado, su opinión es tomada en cuenta, lo capacitan en el cargo o funciones a desarrollar, le brindan oportunidades de crecer o hacer línea de carrera dentro de la organización, su líder se preocupa por el personal que tiene a cargo.

✓ El estrés negativo o distrés, conocido como el estrés desagradable, origina un desequilibrio fisiológico y psicológico y hace que el individuo no sea capaz de controlarse y reduce su productividad. Debido a ello comienza a sentir tensión, y esa información es enviada al cerebro como señales de incomodidad, inseguridad, pensamientos negativos, inseguridad; dirigiéndonos en el ámbito laboral esto se ve reflejado en el resultado o la producción del colaborador dentro

de la organización, ya que comienza a tener problemas con su líder, no cumple con los objetivos de la empresa, teniendo un mal clima laboral, problemas familiares y comienza a desarrollar problemas emocionales y en la salud que son perjudiciales para este ya que no dará lo mejor de sí dentro de la organización.

#### Causas del estrés laboral

Quispe (2019) indica que las causas del estrés laboral es la reacción que se da entre las exigencias laborales y los recursos disponibles a ejecutar sus labores; el estrés laboral se manifiesta cuando el colaborador comienza a tener conflictos con los jefes y compañeros de la organización, excesiva responsabilidad en el trabajo, condiciones laborales insatisfactoria, por lo cual se divide de la siguiente manera:

- ✓ Causas extra organizacional, se da sobre la persona según los factores familiares, políticos, económicos, sociales.
- ✓ Causas intra organizacional, se da en el ambiente físico (condiciones de los ambientes del establecimiento a laborar), a nivel individual (recarga laboral, no tener definido las funciones a realizar dentro de la organización), a nivel grupal (falta de unión en equipo, relaciones interpersonales en la organización) y organizacional (estructura organizacional, tecnología, características de puesto, etc.)

#### Manifestaciones del estrés laboral

Linares (2021) nos señala que las manifestaciones de estrés laboral según la ciencia nos indican que tiene consecuencias sobre la salud y el bienestar de la persona sobre el desarrollo de su trabajo y se evidencia en los siguientes problemas:

- ✓ Físicos: Problema de espalda, cansancio, bajas defensas, hipertensión, úlceras, dolor muscular, problemas cardiológicos, etc.
- ✓ Psicológico: Ansiedad, recordar, estado de ánimo, dificultad de concentración, aprendizaje nuevo, depresión, etc.

- ✓ Conductuales: bajo rendimiento laboral, conducta destructiva, comportamiento inseguro, cambios bruscos de humor, etc.

Los estímulos estresores que se da en el organismo que producen una serie de reacciones fisiológicas y activan al sistema nervioso.

#### Manejo del estrés

Según Chiavenato (2009, como se citó en Reyes, 2021), determina que hay diversos manejos de estrés en las organizaciones y son:

- ✓ Enriquecimiento del trabajo, permite que el colaborador pueda adquirir nuevos conocimientos y desenvolverse en otras áreas para así poder hacerle responsable de diversos cargos; eso conllevará a que el colaborador pueda desarrollar nuevas habilidades dentro de la organización.

- ✓ Análisis de puestos, se refiere a los requisitos en conocimientos y físicos que debe de cumplir el colaborador para poder desenvolverse exitosamente en el puesto.

- ✓ Entrenamiento de habilidades, es la transmisión de conocimientos específicos del trabajo, lo cual el colaborador tendrá la capacidad de desempeñarse de manera correcta y con facilidad dentro de la organización, como identificar los problemas, etc.

- ✓ Ocasión para dialogar sobre las actividades en la organización, se manifestará los posibles problemas en lo cual se tendrá que brindar soluciones dependiendo a las necesidades de la organización, todo ello se dará a través de la escucha activa del colaborador.

- ✓ Participación en la toma de decisiones, se da cuando el colaborador brinda opiniones y soluciones según su experiencia y criterio en base de generar menor carga de estrés e insatisfacción.

Estrategias de afrontamiento:

Según López y Marván, (como se citó en Choque, 2020) analizaron dos estrategias de afrontamiento:

✓ Estrategias activas, se caracteriza debido a que busca y plantea soluciones al problema al cual se enfrenta, mantiene sus emociones controladas y brinda soluciones a las consecuencias que afrontaría; como por ejemplo se da el caso que cuando se acaba la cantidad asignada de vacunas en un centro vacunatorio, el supervisor a cargo del centro vacunatorio informa a su líder para que la central puedan abastecerlo, y si no le brinda dicho abastecimiento, este supervisor comienza en la búsqueda de apoyo en otros centros vacunatorios para que puedan brindarle las vacunas y sigan con sus labores correspondientes.

✓ Estrategias pasivas: participan las emociones del individuo, se caracteriza ya que trata de no pensar en el problema, de ignorar, de estar en negación y rechazar la situación que está viviendo y de no dar posibles soluciones; como por ejemplo se da el caso de algunos ciudadanos que aún no creen que este virus Covid19 es real y sigue causando mortalidad entre nosotros a nivel mundial, y aun así se niegan en asistir a los centros vacunatorios para que puedan recibir la dosis respectiva de la vacuna y puedan estar protegidos.

Se debe tener en cuenta que ambos afrontamientos son útiles, por ello claro está que cuando se emplea el afrontamiento por el desarrollo del problema las tasas de depresión son bajas, caso contrario se da cuando el afrontamiento se desarrolla en las emociones y estas son participes psicológicamente.

## 2.3 Definición de Términos Básicos

### Clima Organizacional

Chiavenato (2011, como se citó en Linares, 2021) indica que el clima organizacional viene a ser la atmósfera que conforma una organización, esta se ve conformada por elementos tanto tangibles como intangibles que influyen dentro del individuo para el desarrollo sus actividades y la que percibe como motivante o desmotivante, según sus elementos.

El clima organizacional es el medio ambiente humano con el que un trabajador se encuentra al formar parte de una organización, siendo diferenciada en dos campos generalmente, como son el jefe y los compañeros, hallándose entre un liderazgo de parte de su jefe o en otras ocasiones con totales opuestos los cuales hacen que el empleado se sienta incómodo con su inmediato superior; en cuanto al campo de los compañeros, es de esperar que estos tengan el grado de instrucción y conocimientos pragmáticos parecidos a los del individuo, para la consecución de sus actividades; lo cual genera una satisfacción al momento del desarrollo de sus actividades siendo que se percibe un trabajo uniforme por parte de todo el grupo humano (Jiménez, 2018).

Arévalo (2008, como se citó en Asencio, 2017) señala que el clima que tiene cada organización se ve conformado por los diferentes factores que la conforman, esta sugestion a los individuos como una fuerza para poder desarrollar sus actividades con mayor empeño o caso contrario si este se ve limitado tanto en aspectos percibidos directamente como indirectamente, pueden generar un efecto desmotivador.

DIRESA (2009, como se citó en Arista y Baler, 2017) señala que las sensaciones compartidas que generan las personas que conforman una organización, se conoce como clima organizacional, siendo que estas se vean sujetas y comparadas con las regulaciones

formales e informales que estuviesen presentes en otras compañías de común acuerdo y según la legislación vigente, cabe añadir que por ello en organizaciones como Pymes donde varios alicientes son excluidos para beneficio de la empresa, pero no del trabajador, genera casos de mayor rotación de personal y búsqueda frecuente de recursos humanos, lo cual afecta inevitablemente a la percepción de los individuos como un entorno volátil y cambiante, en el que no se puede crear una zona de confort.

El clima organizacional que se percibe, depende del acuerdo de las percepciones de los trabajadores que la conforman, siendo que ésta puede influir en campos como su rendimiento, ya que un clima favorable hará que el trabajador tenga mayor empeño por completar sus actividades, ya que estas mismas pueden representar en corto o medio plazo una satisfacción mayor, como un reconocimiento o ascenso; como a su vez de percibirse que es un clima organizacional estático y que no genera cambios a través del tiempo, el trabajador tiende a sentir que su labor es desestimada u obviada, por lo cual su rendimiento disminuirá con el tiempo. (Vilca, 2016).

#### Estrés Laboral

El estrés laboral de un individuo desarrolla sentimientos y emociones negativas, una de ellas es la irritabilidad, que hace que el ser humano tenga un temperamento explosivo, se enoje fácilmente, esto se da normalmente cuando la persona no sabe manejar sus sentimientos, puedan sentirse tensas, nerviosas o sensibles; lo cual dentro de un ambiente laboral puede llegar a generar conflictos internos, tensiones para el colaborador llegando incluso a su despido y en caso más graves pueden llegar a casos penales o judiciales (Del Castillo, 2020)

Leka y Griffiths (2004, como se citó en Saldaña y Sánchez, 2019) determina que el estrés laboral tiene una reacción física y mental que afecta el trabajo del colaborador, como las exigencias que enfrenta el individuo en sus conocimientos y capacidades, que

hace que haya un desequilibrio entre lo que se les exige en el trabajo y los recursos con los que cuentan para satisfacer dichas exigencias; por ende el colaborador desarrollará imposibilidad de concentración en lo que se necesita hacer y recordar lo pendiente, falta de confianza en su lugar de trabajo, cansancio, falta de energía, dolores de espalda o en las articulaciones, etc.

Melgosa (2015, como se citó en Medina, 2019) menciona que, dentro del estrés laboral, las situaciones adversas o nocivas del entorno se desarrollarán según las características propias de cada colaborador como su personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, eso determinará las reacciones, como de las consecuencias que sufriría el colaborador dentro de la organización por estas mismas.

El estrés laboral es el intento de adaptación ante las presiones internas o externas, siendo las presiones interna, autoinducidas; que son los pensamientos y sentimientos que aparecen en la cabeza y provocan malestar, por lo cual el colaborador desarrollará miedos, falta de control, incertidumbres, creencias; en cambio las presiones externas son eventos y situaciones que le suceden al colaborador, es decir cambios importantes en su vida, el entorno, los eventos imprevistos, cambios sociales, etc. (Quispe, 2019)

Houtman et al. (2007, como se citó en Castro, 2019), menciona al estrés laboral en el colaborador presenta en su conjunto reacciones psicológicas como trastornos de ansiedad, ataques de pánico, fobias, trastornos compulsivos y obsesivos, también presenta reacciones emocionales las cuales se manifiestan a través de la irritabilidad , miedos, estado de ánimo, enojo, motivación disminuida; asimismo las reacciones cognitivas se presentan a través de la disminución de atención, olvidos, reducción de la capacidad para solucionar los problemas, pensamientos menos efectivos, en cambio en las reacciones

conductuales se presentan a través de la disminución de la productividad, comenzar a cometer errores, adquirir ciertos vicios como el alcohol, cigarrillos o drogas.

## **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

### **3.1 Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, según Hernández et al (2014), explica que al recolectar los datos que se analizan de manera numérica y estudian a través del análisis estadístico, estos concluyen en poder probar teorías, hipótesis y patrones de comportamiento.

Siendo la metodología utilizada de tipo Hipotético Deductivo ya que se hace uso de la hipótesis para el desarrollo del estudio, según Diaz (2006, como se citó en Antonio 2018), indica que es un procedimiento que toma afirmaciones en calidad de hipótesis y las verifica, siendo que de hallarse más casos confirmatorios es mayor la probabilidad de que las hipótesis sometidas sean verdaderas o viceversas.

### **3.2 Variables**

✓ Variable 1:

- Clima Organizacional

✓ Dimensiones:

- Relaciones Interpersonales

- Trabajo en equipo

- Comunicación

✓ Variable 2:

- Estrés Laboral

✓ Dimensiones:

- Ansiedad

- Depresión

- Presiones

- Desmotivación

- Mal afrontamiento

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Leka y Griffiths (2004, como se citó en Saldaña y Sánchez, 2019) determina que el estrés laboral tiene una reacción física y mental que afecta el trabajo del colaborador	Ansiedad	Tranquilidad	1,2,3,4
			Tensión	5
			Control	6,7,8,9
		Depresión	Energía	10
			Tristeza	11,12
			Pesimismo	13,14
		Presiones	Clima Laboral	15,16,17
			Nivel Salarial	18,19
		Desmotivación	Desempeño laboral	20
			Pasión laboral	21,22,23
Estancamiento Laboral	24,25			
Mal afrontamiento	Reconocimiento social	27,28,29		
	Autoestima	30,31		
	Percepción	26,32,33,34		
	Versatilidad	35		
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Chiavenato (2011, como se citó en Linares, 2021) indica que el clima organizacional viene a ser la atmósfera que conforma una organización	Relaciones Interpersonales	Conocimiento	1,2
			Capacidad	3
			Flexibilidad	4,5
		Trabajo en equipo	Objetivos	6,7
			Metas	8,9,10
		Comunicación	Escucha activa	11
			Comunicación interna	12,13,14
Distribución de información	15			

Tabla 2

*Ficha Técnica 1*

---

Nombre del Instrumento: Cuestionario modificado sobre clima organizacional

---

Autor: Gregorio García Herrera y Luis Alberto Segura Agüero

Año: 2013

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el clima organizacional.

Muestra: 20 colaboradores

Número de ítem: 15 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/ SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

---

Tabla 3

*Ficha Técnica 2*

---

Nombre del Instrumento: Cuestionario modificado sobre estrés laboral

---

Autor: Gregorio García Herrera y Luis Alberto Segura Agüero

Año: 2013

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el estrés laboral.

Muestra: 20 colaboradores

Número de ítem: 35 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/ SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado

---

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general**

Existe relación entre Clima Organizacional y las dimensiones del Estrés Laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena.

#### **3.3.2 Hipótesis específicas.**

Existe relación entre las Relaciones Interpersonales y las dimensiones del Estrés Laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena

Existe relación entre el Trabajo en Equipo y las dimensiones del Estrés Laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena

Existe relación entre la Comunicación y las dimensiones del Estrés Laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena

### **3.4 Tipo de Investigación**

Siendo este trabajo de investigación por su orientación de tipo Básico, según Alvarez-Risco, A. (2020), menciona que se obtiene nuevo conocimiento de una forma sistemática siendo su único objetivo aumentar el conocimiento de una realidad concreta.

El tipo de investigación según su alcance es Correlacional, según Hernández et al (2014), indica la relación o grado de asociación que se da entre dos variables en una muestra.

### **3.5 Diseño de Investigación.**

El diseño de investigación es no experimental y transversal, según Hernandez et al (2014), nos indica que es el análisis en un tiempo específico de diferentes variables, describiéndolas y obteniendo su interrelación

### **3.6 Población y Muestra**

#### **3.6.1 Población**

Según Hernández et al (2014), indica que la población es el conjunto de todos los casos que reúnen las especificaciones generales por el investigador. El estudio se dará en el personal que labora en el Centro Vacunatorio Vacuna Car Magdalena (Doctores, enfermeras licenciadas y enfermeras técnicas)

#### **3.6.2 Muestra**

Según Hernández et al (2014), indica que la muestra es un subconjunto de la población o universo. Siendo para este estudio una muestra no probabilística de conveniencia de 22 colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena.

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Según Hernández et al (2014), indica que las técnicas son el conjunto de procedimiento usados para una actividad determinada o en una ciencia para la obtención de un resultado determinado. La técnica a utilizar en nuestro estudio de investigación es a través de la encuesta

Según Hernández et al (2014), indica que los instrumentos de recolección de datos vienen hacer básicamente recursos de los que se puede valer un investigador para adentrarse en los fenómenos y poder recabar información de ello. El instrumento de recolección de datos son los cuestionarios

Tabla 12

*Alfa de Cronbach de Clima Organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	15

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

El coeficiente de Alfa de Cronbach de clima organizacional es ,802, el cual tiene un calificativo bueno como lo indica George y Mallery (2003, como se citó en Gomez et al, 2018).

Tabla 13

*Alfa de Cronbach de Estrés Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	35

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

El coeficiente de Alfa de Cronbach de estrés laboral es ,708, el cual es aceptable como lo indica George y Mallery (2003, como se citó en Gomez et al, 2018)

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Análisis de los Resultados

Tabla 4

*Cuadro de edades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 24	5	22,7	22,7	22,7
	25 - 31	11	50,0	50,0	72,7
	32 - 39	5	22,7	22,7	95,5
	40+	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

**Interpretación:**

En la Tabla 4, se presenta la edad de los colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, en donde los hallazgos indicaron que de un total de 22 (100%) colaboradores, el 72.7% de los trabajadores encuestados tenían hasta 31 años.

Tabla 5

*Cuadro de prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,113	22	,200*	,981	22	,927
ESTRES LABORAL	,106	22	,200*	,964	22	,574

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

Interpretación:

Regla de decisión

Sig. > 0,05 Aceptamos  $H_0$

Sig. < 0,05 Aceptamos  $H_1$

Resultados

Clima organizacional, ,927 > 0,05 Aceptamos la  $H_0$

Estrés laboral, ,574 > 0,05 Aceptamos la  $H_0$

Interpretación:

La significancia de Clima organizacional es ,927 la cual es mayor que 0,05 aceptamos la hipótesis nula, por lo tanto los datos presentan normalidad

La significancia de Estrés laboral es ,574 la cual es mayor que 0,05 aceptamos la hipótesis nula, por lo tanto los datos presentan normalidad.

Tabla 6

*Cuadro de correlacion*

		CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRÉS LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	<b>-,001</b>
	Sig. (bilateral)		<b>,998</b>
	N	22	22
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	<b>-,001</b>	1
	Sig. (bilateral)	<b>,998</b>	
	N	22	22

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

## Regla de decisión

Sig.  $> 0,05$  Aceptamos  $H_0$

Sig.  $< 0,05$  Aceptamos  $H_1$

## Resultados

$,998 > 0,05$  Aceptamos la  $H_0$

## Conclusiones

Entre clima organizacional y estrés laboral la significancia es ,998 es mayor que 0,05, aceptamos la hipótesis nula, es decir no existe relación entre clima organizacional y estrés laboral.

Interpretación del  $r = -,001$ 

- El coeficiente de correlación es negativo
- No existe relación entre las variables:

Tabla 7

*Regresión de las variables entradas/ eliminadas*

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	CLIMA ORGANIZACIONAL <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable 2: ESTRES LABORAL

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

Tabla 8

*Regresión del resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,001 <sup>a</sup>	,000	-,050	7,16748

a. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

Tabla 9

*Anova*

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,000	1	,000	,000	,998 <sup>b</sup>
	Residuo	1027,454	20	51,373		
	Total	1027,455	21			

a. Variable 2: ESTRES LABORAL

b. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

## Regla de decisión

Sig. > 0,05 Aceptamos  $H_0$

Sig. < 0,05 Aceptamos  $H_1$

## Resultados

,998 > 0,05 Aceptamos la  $H_0$

## Interpretacion

La significancia ,998 la cual es mayor que 0,05, por lo tanto, no existe regresión entre clima organizacional y estrés laboral.

Tabla 10

*Regresión de Coeficientes*

		Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	93,487	13,459		6,946	,000	65,412	121,563
	CLIMA ORGANIZACIONAL	-,001	,231	-,001	-,002	,998	-,482	,481

a. Variable 2: ESTRES LABORAL

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

Tabla 11

*Alfa de Cronbach de clima organizacional***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	15

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

## Interpretación:

El coeficiente de Alfa de Cronbach de clima organizacional es ,802, el cual tiene un calificativo bueno como lo indica George y Mallery (2003, como se citó en Gomez et al, 2018)

Tabla 12

*Alfa de Cronbach de Estrés Laboral***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	35

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

## Interpretación

El coeficiente de Alfa de Cronbach de estrés laboral es ,708, el cual es aceptable como lo indica George y Mallery (2003, como se citó en Gomez et,al, 2018)

Tabla 13

*Cuadro descriptivo de clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO (44-54)	7	31,8	31,8	31,8
	MODERADO (55-65)	13	59,1	59,1	90,9
	ALTO (66-74)	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

Tabla 14

*Cuadro descriptivo de estrés laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO (79-87)	4	18,2	18,2	18,2
	MODERADO (88-96)	9	40,9	40,9	59,1
	ALTO (97-105)	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia SPSS-26

## 4.2 Discusión

No existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, con una significancia de ,998 mayor al nivel de error 0,05.

Esto coincide según Saldaña y Sanchez (2019), que indica en su trabajo de investigación sobre la relación del estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de las entidades públicas de la generación millennials de Tarapoto 2018, el tipo de investigación utilizada fue correlacional, su muestra se dio a 50 colaboradores, el instrumento que empleó fue el cuestionario de estrés laboral y la escala de clima organizacional, como resultado se obtuvo que no existe correlación, dado que la significancia hallada fue  $p=,165$  mayor que el nivel de error 0,05 donde el coeficiente de correlación fue Rho de Spearman= ,199, concluyendo que el clima organizacional no se ve influenciado por el estrés laboral dado que la generación millennials hace uso de su mentalidad más abierta y creativa para innovar en las formas en que afrontan las cargas laborales con el fin de que sus equipos de trabajo tengan un ambiente de felicidad y disfruten de lo que realizan; destacando que el estrés laboral afecta a cada persona de manera diferente, y depende de ello como el individuo sobrelleva esta carga que van acumulando debido a múltiples factores. Asimismo, según Cerron y Poma (2017), explica que el objetivo de su investigación, fue hallar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de salud de los Microredes de la Red de Salud Jauja 2017, el tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo correlacional, siendo su muestra 150 colaboradores, el tipo de investigación fue un cuestionario que evalúa el nivel de estrés y clima organizacional, la técnica utilizada fue la encuesta, como resultado se obtuvo que no tiene relación, dado que la significancia hallada fue  $p=0.832$  mayor que el nivel de error 0.05 donde el coeficiente de correlación fue Rho de Spearman= -0.017; concluyendo que a lo largo de las microredes de la red de salud, el clima organizacional percibido entre los colaboradores y sus

superiores está bien organizado por lo cual no se encuentra una relación con el estrés laboral dado que este se da de forma extrínseca por la carga laboral y cantidad de pacientes que sobrepasan una atención efectiva; sin embargo cabe indicar que los autores señalan que esto no es una situación que se repita dado que han encontrado diferentes trabajos de investigación nacionales, donde indican que la mayor parte de las organizaciones pares mantienen un grado de estrés elevado que afecta a su clima organizacional.

A su vez no se halló relación entre la comunicación y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, con una significancia de ,168 mayor al nivel de error 0,05; siendo que al momento de realizar la presente investigación no se halló otras investigaciones que tuviesen esta misma conclusión; ya que para las diferentes organizaciones la comunicación es un elemento vital para combatir las diferentes formas de estrés.

Al relacionar el Clima Organizacional y la dimensión de mal afrontamiento del estrés Laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, se halló relación entre las dimensiones, con una correlación de Pearson de 0,660 con un nivel de error del 0,01. Se asemeja con los resultados hallados con Cayllahua (2021), en donde su objetivo fue puntualizar la conexión entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021, el tipo de investigación empleada es correlacional y transversal donde la muestra fueron 180 colaboradores, siendo usado como instrumento un cuestionario que vinculaba el estrés laboral y clima organizacional, en donde se obtuvo como resultado que existe relación, siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -,606, dado que la significancia hallada fue de  $p = ,000$  y el nivel de error es 0,05, concluyendo que si los colaboradores municipales de un distrito de Cusco presentan un manejo del estrés laboral adecuado y en armonía con las funciones asignadas por la organización ya que esta ha cumplido en poder brindar un completo y agradable clima organizacional con las facilidades

para la realización de sus funciones; por lo cual si este cambiase por una administración diferente y las posibilidades mencionadas desaparecieran el estrés laboral en estos colaboradores aumentaría considerablemente. Esto coincide con Ipanaque (2018), que indica que su objetivo fue aclarar de qué manera el clima laboral influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018, el tipo de investigación empleada fue correlacional, donde la muestra fue de 21 colaboradores, utilizando como instrumento un cuestionario que asocia el estrés laboral y clima organizacional, en donde se obtuvo como resultado que existe relación siendo el coeficiente de correlación de Pearson =  $-0,567$ , dado que la significancia hallada fue de  $p=0,007$  y el nivel de error  $0,05$ , concluyendo que el personal de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, viene siendo influenciado por el sistema individual que presenta esta organización siendo que el manejo del estrés laboral puede cambiar significativamente de no reconocerse sus logros, o limitando la forma que pueden responder al desarrollo de sus labores, incitando que la organización tenga que reforzar el clima que está brindando a través de mejorar la camaradería y la comunicación entre los miembros.

Al relacionar las Relaciones Interpersonales y la dimensión de mal afrontamiento del estrés Laboral en los colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, se halló relación entre las variables, con una correlación de Pearson de  $0,649$  con un nivel de error del  $0,01$ , asimismo, el coeficiente de determinación fue de  $,001$ ; se complementa con Pinedo (2021), el cual señala que su objetivo de tesis fue hallar la relación que existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal en el Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, año 2020, el tipo de investigación que se empleó es correlacional, la muestra se empleó a 16 colaboradores, el instrumento que se utilizó es el cuestionario de estrés laboral y relaciones interpersonales, como resultado se obtuvo que existe relación siendo el coeficiente de correlación Pearson =  $0,517$ , dado que la significancia hallada fue de  $p=0,030$  menor que

el nivel de error 0,05, concluyendo que los trabajadores del grifo Santo Tomas presentan un grado de manejo del estrés moderado, el cual se ve sujeto a la atención y cantidad de clientes que recibe en el día a día; sin embargo por ser una actividad monótona, esta tiene una tendencia ascendente; mientras que por la distancia de cada posición los trabajadores no logran entablar mejoras relaciones interpersonales, para con sus pares. Esto coincide con Diaz (2018), que menciona que su objetivo fue describir la relación que existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, el tipo de investigación empleado es correlacional, la muestra fueron 174 colaboradores, el instrumento utilizado fue un cuestionario de estrés laboral y relaciones interpersonales, se obtuvo como resultado que existe relación siendo el coeficiente de correlación Pearson = 0,508, dado que la significancia hallada fue de  $p = ,034$  menor que el nivel de error 0,05, concluyendo que el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, presenta un nivel de manejo del estrés laboral moderado el cual en ocasiones tiende a decaer cuando las relación interpersonales de sus miembros empeora, dado que la mayor parte de sus interacciones son discrepancias entre sus ideas; sin embargo si el escenario fuera de poder cumplir sus funciones de manera independiente esto hace que el manejo del estrés aumente, dado a que las interacciones son en menor cuantía.

Al relacionar el Trabajo en Equipo y la dimensión de mal afrontamiento del estrés Laboral en los colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, se halló relación entre las dimensiones, con una correlación de Pearson de 0,661 con un nivel de error del 0,01. Asimismo, el coeficiente de determinación fue de ,001; en las cuales se complementa con Rojas (2020), en donde su objetivo fue hallar la relación entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en enfermeros del hospital de Barranca – Cajatambo 2018, el tipo de investigación empleada es correlacional, la muestra empleada fue de 65 individuos de personal médico, el instrumento empleado fue un cuestionario de estrés laboral y trabajo en equipo, se obtuvo como resultado

que existe relación siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,272, dado que la significancia hallada fue de  $p= 0,028$  menor que el nivel de error 0,05, concluyendo que el equipo de enfermeros del hospital de Barranca – Cajatambo 2018, presenta una relación similar entre el manejo de estrés laboral y el trabajo en equipo, sin embargo cabe indicar que un pequeño porcentaje viene presentando un mayor nivel de estrés, debido a tener funciones en las cuales llegan a superarlos, por lo cual el manejo del estrés decae, pudiendo generar en ellos el síndrome de burnout; mientras que otros porcentajes presenta un menor trabajo en equipo, el cual de no prestar atención puede desarrollar una alta resistencia hacia los cambios propuestos en la organización como la atención interactiva con los pacientes. Esto coincide con Albinagorta (2019), señala que el objetivo en su tesis fue establecer la relación existente entre el estrés laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores del régimen 728 de la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura en el año 2019, el tipo de investigación empleada es correlacional, la muestra empleada fue de 130 colaboradores, el instrumento empleado fue un cuestionario de estrés laboral y trabajo en equipo, se obtuvo como resultado que existe relación, siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $-,378$ , dado que la significancia hallada fue de  $p= ,003$  menor que el nivel de error 0,05, concluyendo que los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huaura presentan en su gran mayoría un deficiente manejo del estrés debido a la naturaleza de sus funciones y al volumen de trabajo, siendo que debido a ello el trabajo en equipo tiene una tendencia moderada decreciente por motivo que el personal considera que puede realizar un mejor trabajo por sí mismo, esto ha ido aumentando el nivel de estrés que percibiesen, sin embargo estadísticamente se puede decir que si el trabajo en equipo mejorase para la resolución de los casos tomados, esto haría que el estrés percibido, sería menor.

Asu vez se encontró relación entre trabajo en equipo y la dimensión desmotivación del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, se halló relación

entre las dimensiones, con una correlación de Pearson de  $-.439$  con un nivel de error del  $0,05$ . asimismo, el coeficiente de determinación fue de  $,041$ , en las cuales se complementa con Motta (2018), que indica como objetivo en su tesis, especificar la relación que existe entre la motivación laboral y trabajo en equipo en los trabajadores del Centro de Salud del distrito de la Tinguíña-2018 el tipo de investigación que se empleó es correlacional, la muestra se empleó a 58 colaboradores, el instrumento que se utilizó es el cuestionario sobre la motivación y trabajo en equipo, como resultado se obtuvo que existe relación, siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $,748$ , dado que la significancia hallada fue de  $p= ,000$  menor que el nivel de error  $0,05$ , concluyendo que al personal del centro de salud cuando se le asigna las actividades y estas no son ordenadas y se puedan realizar de forma sistemática esto genera un desorden en el trabajo en equipo, el personal ya no se siente motivado y por consecuente esta desmotivación hace que las actividades se aplacen más. Cuando el personal de salud entabla conversaciones estas pueden ser desordenadas, poco claras y hacen que el deterioro sea mayor, por lo cual el grado de motivación decaiga al punto de desmotivarse para realizar futuras comunicaciones. Esto coincide con Martinez (2018), que explica que el objetivo en su tesis fue puntualizar la relación que existe entre Motivación laboral y trabajo de equipo en el personal de salud del Hospital de Vitarte, el tipo de investigación que se empleó es correlacional, la muestra se empleó a 72 colaboradores, el instrumento que se utilizó es el cuestionario sobre la motivación y trabajo en equipo, como resultado se obtuvo que existe relación, siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $,772$ , dado que la significancia hallada fue de  $p= ,000$  menor que el nivel de error  $0,01$ , concluyendo que la motivación tendera a bajar si es que al personal empieza a tener mayor cantidades de críticas del superior inmediato o de los pacientes, en lugar de recibir reconocimiento por su labor o metas alcanzadas llegando a degradarse esta percepción al punto de estar desmotivados

## Conclusiones

1. Existe relación entre Clima Organizacional y la dimensión de mal afrontamiento del estrés Laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, con una correlación de Pearson de 0,660 con un nivel de error del 0,01.

2. Existe relación entre las Relaciones Interpersonales y la dimensión de mal afrontamiento del estrés Laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, con una correlación de Pearson de 0,649 con un nivel de error del 0,01. Las relaciones que se mantienen para la atención entre las brigadas y el personal del voluntariado suelen ser efectivas para la atención de los pacientes; sin embargo, a la conclusión de las actividades estos suelen dejar la responsabilidad u omitir pasos en el proceso del filtrado lo cual a llevado a las brigadas a tener que hacer frente al paciente y sus reclamos.

3. Existe relación entre el Trabajo en Equipo y la dimensión de mal afrontamiento del estrés Laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, con una correlación de Pearson de 0,661 con un nivel de error del 0,01. A pesar de la división de los grupos de interés y de sus trabajos por separados, se espera que el trabajo en equipo sea mejor en el tiempo para que esto ayude para poder afrontar de manera positiva el estrés laboral que tuviesen. Asimismo, se encontró relación entre trabajo en equipo y la dimensión desmotivación del estrés laboral con una correlación de Pearson de -,439 con un nivel de error del 0,05.

4. No existe relación entre la Comunicación y la dimensión de mal afrontamiento del estrés Laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena, con una significancia de ,168 mayor a 0,05. Nos referimos a la comunicación entre el personal del Minsa y el personal del voluntariado, siendo que en ocasiones esto afecta a las brigadas, generando malinterpretaciones, esto hace que no haya buen trabajo de equipo o circule una mala información, es por eso que no habrá un buen equilibrio entre ellos y que no se dé un buen servicio al ciudadano.
  
5. Entre los colaboradores que trabajan en el centro vacunatorio el personal del Minsa demuestran satisfacción por los logros médicos que se alcancen, esto difiere del personal del voluntariado que recién está empezando a involucrarse con las labores dentro del centro vacunatorio como parte del área logística, lo que se debe buscar como objetivo es que trabajen en un mismo sentido que es el de brindar un buen servicio a la población.

## Recomendaciones

1. Velar por la continuidad del clima organizacional favorable de sus colaboradores, con pausas activas y otras técnicas para conservar su salud emocional y salud física; dado que esto le permitirá el ejercicio de su profesional de una forma lógica.
2. Optimizar y promover políticas conjuntamente con estrategias sobre la participación interactiva con el personal y la dirección, evitando así la percepción de una organización asimétrica y fomentando una cultura fuerte basada en la confianza.
3. El Centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena se debe promover actividades o talleres, cuya meta sea orientar al personal de las brigadas y al personal del voluntariado al manejo de aquellas condiciones que puedan afectar su trabajo en equipo, para evitar que la división siga aumentando entre ellos
4. Realizar periódicamente una evaluación transparente y medible por parte del área superior inmediata sobre los objetivos alcanzados, reconociendo a los responsables de su consecución.
5. Buscar la innovación en cuanto a nuevos métodos de atención, para facilitar la recepción, atención y control sobre los usuarios de los servicios del centro vacunatorio, fortaleciendo la seriedad de la labor de los colaboradores

6. Se recomienda ampliar la búsqueda de trabajos de investigación que no hayan encontrado correlación entre comunicación y las dimensiones de estrés laboral; para asentar las bases para futuras investigaciones similares.
7. El coordinador a cargo del centro vacunatorio vacuna Car Magdalena deberá ejecutar un cronograma semanal para la elección de brigadas, frente a la instrucción de DIRIS con respecto al traslado a otros puntos externos; ya que permitirá al personal estar preparados de manera financiera, mental, y generando una reducción del estrés.
8. Diris Lima Centro debe crear un canal de denuncia anónima para los colaboradores del centro vacunatorio; siendo este nuevo órgano de control uno no vinculado de manera directa sino superior a los posibles puestos con lo que pueda intervenir; ello es para reducir el nivel del estrés que perciben los colaboradores.
9. Elaborar talleres de integración con las jefaturas de los grupos de brigadas y personal del voluntariado, en relación a temas relacionados a la toma de decisiones y trabajo conjunto.
10. En cuanto al equivoco filtrado se propone que se realice capacitaciones y supervisiones para el cumplimiento de los procesos, lo cual ayudará a que el personal de brigada no se recargue al termino de sus funciones, esto mejorando el clima organizacional percibido

## Referencias

- Bolivar M. Y, Paniura V. L (2017). El clima organizacional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. Recuperado de: <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/655>
- Coronado C. M (2016). El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco, 2016 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma máter del Magisterio Nacional]. Recuperado de: <http://200.60.81.165/handle/UNE/1553>
- Saldaña V.A, Sánchez G.D (2018). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennials, Tarapoto 2018. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión Facultad Ciencias de la Salud]. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1751>
- VALVERDE R.C (2021) El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020 [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Recuperado de: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1007>
- LINARES C.D (2021). Clima Organizacional y Estrés Laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14771>
- Martinez L.E (2021). Clima organizacional y Estrés laboral en el personal de la dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú, lima 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1418>
- Del Castillo B.P (2020). El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Regional de la Ciudad de Cusco, 2019. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional]. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4886>
- Ortiz U.G. (2018). El Estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el Clima organizacional en el hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Recuperado de: <http://201.159.223.180/handle/3317/LIN10794>

- Castro Ch.F (2019). Estrés laboral y su relación con el Clima organizacional en el personal administrativo de Essalud - Red asistencial Huancavelica, 2017 [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2894>
- Riveros L.R.Y (2019). Relación entre Clima organizacional y Estrés laboral en trabajadores de la sociedad comercial de responsabilidad limitada del Busto & Riveros, Cusco – 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Recuperado de: <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5249>
- Arqque A.R, Bruno R.D (2018). TESIS Clima Organizacional y Estrés Laboral del Personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Recuperado de: <http://200.60.81.165/handle/UNE/3136>
- Reyes I.L. Estrés laboral y clima organizacional de Institución Educativa San Juan en San Juan de Miraflores en el año 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú]. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16501>
- Motta A.G (2018). Motivación laboral y trabajo en equipo en los trabajadores del Centro de Salud del distrito de la Tinguña-2018 [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36282/motta\\_ag.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36282/motta_ag.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martinez A.M (2018). Motivación laboral y trabajo de equipo en el personal de salud del hospital de Vitarte-2017 [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22279/Martinez\\_AMY.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22279/Martinez_AMY.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Ipanaque S.E (2018). Tesis Clima laboral y Estrés laboral del personal en la institución educativa privada John F. Kennedy, Huaral, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2319/IPANAQUE%20SALAZAR%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cayllahua H.R (2021). Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56875/Cayllahua\\_HR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56875/Cayllahua_HR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Albinagorta Ch.S (2019). Estrés laboral y Trabajo en equipo de los trabajadores del régimen 728 de la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3874/TEISIS%20SANDRA%20ALBINAGORTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diaz H.I (2018). Relaciones industriales y ciencias de la comunicación maestría en gestión estratégica de recursos humanos relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018. 2019 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Recuperado de: <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/8135/RIMdiheiv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pinedo T.X (2021). ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú]. recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1353/XIOMARA%20MILAGROS%20PINEDO%20TAPULLIMA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo S.O (2021). Estrés laboral y su relación con el Clima organizacional en docentes de primaria de la Asociación Educativa Berne Lima, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3038/CASTILLO%20SARAVIA%20c%20OTTO%20NOE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe relación entre clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b>  Clima Organizacional</p>	<p>1. Relaciones Interpersonales 2. Trabajo en equipo 3. Comunicación</p>	<p><b>TIPO</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO</b> No Experimental Transversal</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿De qué manera se relaciona las relaciones interpersonales y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la comunicación y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena.</p> <p>Determinar la relación entre el trabajo en equipo y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> Existe relación entre las relaciones interpersonales y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena</p> <p>Existe relación entre el trabajo en equipo y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena</p> <p>Existe relación entre la comunicación y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores del centro vacunatorio Vacuna Car Magdalena</p>	<p><b>VARIABLE 2</b>  Estrés Laboral</p>	<p>1. Ansiedad 2. Depresión 3. Presiones 4. Desmotivación 5. Mal Afrontamiento</p>	<p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Personal que labora en el Centro Vacunatorio Vacuna Car Magdalena (Doctores, Enfermeras licenciadas y técnicas)</p> <p><b>MUESTRA</b> Se trabajará con una muestra de 22 personas</p> <p><b>TECNICA</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario</p>

## APENDICE 2: Cuestionario de Clima Organizacional

Datos generales:

Edad: \_\_\_\_\_

Genero: M F

ITEMS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	1.- Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi centro vacunatorio					
	2.- Recibo buen trato de mis colegas de trabajo.					
	3.- En el centro vacunatorio reconocen la buena labor realizada.					
	4.- La relación entre los compañeros del centro vacunación, el área de digitación y el personal del Reniec me permite trabajar cómodamente					
	5.- El trabajo que realiza el coordinador (a) para manejar conflictos es bueno.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	6.- El personal del área de digitación y el Reniec me ayudan cuando los necesito.					
	7.- Las reuniones de coordinación con los miembros del área de digitación y personal del Reniec son frecuentes.					
	8.- Mi centro vacunatorio es flexible y se adapta bien a los cambios.					
	9.- El ambiente físico de mi centro vacunatorio me permite trabajar cómodamente.					
	10.- Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los conflictos laborales.					
<b>COMUNICACION</b>	11.-Existe una buena comunicación entre mis compañeros (as) de trabajo.					
	12.- Mi Coordinador (a) me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
	13.-La información de interés debe ser compartida con los demás.					
	14.-Presto atención a los comunicados que emite el Coordinador (a)					
	15.-Existe desconfianza en emitir los conocimientos adquiridos entre los colaboradores del centro vacunatorio.					

### APENDICE 3: Cuestionario de Estrés Laboral

Datos generales:

Edad: \_\_\_\_\_

Genero: M F

ITEMS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>ANSIEDAD</b>	1.- Me es difícil serenarme frente a la presión laboral.					
	2.- Al pensar en el trabajo me pongo intranquilo (a).					
	3.- Me paso todo el día pensando en las cosas que tengo que hacer en el trabajo.					
	4.- Hay momentos que me noto tenso durante el desarrollo de mi sesión.					
	5.- La tensión del trabajo está alterando mis hábitos de (alimentación, sueño, etc.).					
	6.- Me cuesta concentrarme cuando inicio a desarrollar mis labores dentro del centro vacunatorio					
	7.- Las dificultades laborales afectan mi estado de salud físico.					
	8.- Afronto con dificultad las tareas laborales.					
	9.- Pierdo fácilmente la paciencia con las cosas negativas del trabajo.					
<b>DEPRESION</b>	10.- Me falta energía para afrontar la labor que realizo					
	11.- A menudo siento las ganas de llorar.					
	12.-Me entristezco fácilmente con los problemas que se presentan en el trabajo.					
	13.- Me siento agobiado (a) con las presiones del trabajo.					
	14.- Veo el futuro sin ilusión alguna con la profesión que elegí					
<b>PRESION</b>	15.-Realizar mis programaciones laborales me resulta difícil.					
	16.-Al desarrollar mi jornada laboral siento la necesidad de que esto acabe rápido.					
	17.- Acabo mi jornada laboral abatido y desanimado					
	18.-Los pacientes responden sin ningún problema a mis indicaciones.					
	19.- Consecuentemente trato de eludir responsabilidades.					
<b>DESMOTIVACION</b>	20.- Los pacientes me valoran positivamente con la labor que ejerzo					
	21- He perdido la motivación de la labor que ejerzo					
	22.- Disfruto de las cosas que realizo en mi trabajo.					
	23.-Los malos momentos personales de los pacientes me afectan directamente					
	24.-Mi trabajo afecta negativamente otros aspectos de mi vida.					
25.-Me siento estresado con la labor que ejerzo en el centro vacunatorio						

<b>MAL AFRONTAMIENTO</b>	26.- Como colaborador mi trabajo es muy monótono.					
	27.-Mi relación con mis colegas es satisfactoria.					
	28.-Mis colegas de trabajo cuentan conmigo para lo que necesitan.					
	29.-Dificultades que surgen entre colegas los resuelvo fácilmente.					
	30.- Me animo fácilmente cuando estoy triste.					
	31.- Busco ayuda para resolver los problemas laborales.					
	32.- En el centro vacunatorio que trabajo me resulta acogedor					
	33.- La organización en el centro vacunatorio es buena.					
	34.-Dispongo de los medios necesarios para realizar mi labor como yo quisiera					
	35.-Me adapto con facilidad a los cambios que se presentan en el trabajo.					

## APENDICE 4: Porcentaje del Turnitin

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repobib.ubiobio.cl</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Trujillo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b>

## APENDICE 5: Alfa de Cronbach de Clima Organizacional

Fiabilidad

Escala: CLIMA ORGANIZACIONAL

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	52,5000	37,833	,568	,782
PREGUNTA2	52,8000	38,622	,351	,796
PREGUNTA3	53,7000	32,678	,922	,747
PREGUNTA4	52,2000	42,622	,056	,809
PREGUNTA5	53,5000	33,833	,751	,761
PREGUNTA6	51,9000	43,211	,000	,806
PREGUNTA7	53,3000	40,678	,058	,832
PREGUNTA8	52,9000	36,544	,772	,770
PREGUNTA9	53,6000	39,156	,426	,791
PREGUNTA10	53,5000	31,167	,907	,742
PREGUNTA11	53,1000	35,656	,736	,768
PREGUNTA12	53,8000	31,067	,672	,766
PREGUNTA13	52,9000	39,433	,303	,799
PREGUNTA14	52,0000	44,667	-,368	,818
PREGUNTA15	54,9000	45,433	-,262	,835

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	15

## APENDICE 6: Alfa de Cronbach de Estrés Laboral

Fiabilidad

Escala: ESTRES LABORAL

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	92,50000	91,833	,311	,697
PREGUNTA2	92,60000	91,600	,355	,695
PREGUNTA3	92,50000	96,722	,019	,713
PREGUNTA4	91,60000	92,267	,399	,695
PREGUNTA5	91,80000	102,400	-,326	,730
PREGUNTA6	92,90000	96,322	,079	,709
PREGUNTA7	92,00000	93,333	,423	,696
PREGUNTA8	92,60000	82,711	,656	,667
PREGUNTA9	92,10000	87,433	,408	,687
PREGUNTA10	92,80000	93,956	,212	,703
PREGUNTA11	91,70000	76,011	,657	,654
PREGUNTA12	92,50000	89,611	,244	,701
PREGUNTA13	92,60000	90,711	,346	,694
PREGUNTA14	92,90000	104,544	-,362	,741
PREGUNTA15	92,90000	85,878	,918	,670
PREGUNTA16	92,30000	90,233	,556	,687
PREGUNTA17	92,60000	91,822	,435	,693
PREGUNTA18	91,10000	88,322	,677	,680
PREGUNTA19	93,40000	94,267	,413	,699
PREGUNTA20	90,90000	102,322	-,484	,725
PREGUNTA21	92,90000	87,878	,357	,691

PREGUNTA22	90,10000	99,211	-,159	,716
PREGUNTA23	91,30000	81,344	,496	,675
PREGUNTA24	92,90000	96,544	,020	,714
PREGUNTA25	92,40000	91,600	,481	,692
PREGUNTA26	91,90000	86,322	,471	,682
PREGUNTA27	91,70000	85,567	,612	,675
PREGUNTA28	90,10000	96,544	,097	,708
PREGUNTA29	90,60000	106,711	-,566	,742
PREGUNTA30	91,30000	83,122	,632	,669
PREGUNTA31	91,10000	87,878	,579	,681
PREGUNTA32	90,90000	107,656	-,615	,745
PREGUNTA33	91,20000	106,622	-,420	,749
PREGUNTA34	91,20000	102,178	-,297	,730
PREGUNTA35	90,50000	97,167	,008	,713

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
94,60000	97,822	9,890512	35

### APENDICE 7: Presentación de Datos de Clima Organizacional

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	2
4	4	3	5	3	5	2	4	4	4	4	4	3	5	1
5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	2
5	5	3	5	3	5	1	4	3	3	3	2	4	5	1
4	3	3	5	3	5	5	4	2	3	3	4	5	5	2
4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1
3	3	1	4	1	5	4	3	3	1	3	1	4	5	3
5	5	3	5	4	5	3	3	3	3	4	1	3	5	2
5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	1
4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	1	5	5	2
5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	5	4	3
3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	1
3	3	4	4	5	5	2	4	4	4	3	5	5	5	1
4	3	2	5	2	4	3	3	3	4	3	4	4	5	1
4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2

**APEDICE 8: Presentación de Datos de Estrés Laboral**

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

