



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés laboral y clima organizacional en el personal de  
emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORA:**

Gil Obando, Silvia Lucrecia (orcid.org/0000-0002-1462-1321)

**ASESOR:**

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-8571-4525)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedico a mis padres por darme la fuerza para seguir adelante.

A mi esposo Percy, por el constante apoyo y motivación que con su amor y respaldo me ayuda a alcanzar mis objetivos.

A mis hijos Jean Pier y Jean Carlos, por haber sido mi apoyo durante este tiempo.

A mi asesor Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda, quien me transmitió sus sabios conocimientos permitiendo lograr el desarrollo de mi trabajo.

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirme lograr mis objetivos trazados dándome fuerzas día a día para alcanzar mis metas trazadas.

A mi hijo Jean Pier, tu ayuda ha sido fundamental, me apoyaste en todo momento. Te lo agradezco.

A la Universidad César Vallejo por la coyuntura de seguir escalando profesionalmente en esta etapa de pandemia.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	14
3.2. Variable y operacionalización: .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	16
3.5. Procedimientos: .....	16
3.6. Método de análisis de datos: .....	17
3.7. Aspectos éticos:.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA .....	31
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1	Frecuencia del estrés laboral y sus dimensiones .....	18
Tabla 2	Frecuencia del clima organizacional y sus dimensiones .....	18
Tabla 3	Grado de correlación del estrés laboral y clima organizacional .....	20
Tabla 4	Correlación de la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional .....	20
Tabla 5	Grado de correlación de la variable despersonalización y clima organizacional .....	21
Tabla 6	Grado de correlación de la variable realización personal y clima organizacional .....	22
Tabla 7	Matriz de operacionalización .....	41
Tabla 8	Validez del instrumento cuestionario sobre el estrés laboral (V. de Ayken).....	78
Tabla 9	Validez del instrumento cuestionario sobre el clima organizacional (V. de Ayken).....	78
Tabla 10	Confiabilidad del instrumento cuestionario sobre el estrés laboral .....	79
Tabla 11	Confiabilidad del instrumento cuestionario sobre el clima organizacional .....	79
Tabla 12	Prueba de Normalidad.....	79
Tabla 13	Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta .....	83
Tabla 14	Presupuesto .....	85
Tabla 15	Cronograma.....	86
Tabla 16	Ítems de la dimensión Agotamiento Emocional .....	96
Tabla 17	Ítems de la dimensión Despersonalización .....	97
Tabla 18	Ítems de la dimensión Realización Personal .....	97
Tabla 19	Ítems de la dimensión motivación.....	98
Tabla 20	Ítems de la dimensión Trabajo en equipo .....	98
Tabla 21	Ítems de la dimensión Liderazgo .....	99
Tabla 22	Ítems de la dimensión Capacitación .....	99

## Índice de figuras

<i>Figura 1. Diseño de Investigación</i> .....	14
--	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, para ello, se basó en la metodología de un estudio básico, cuantitativo, no experimental, correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta, con los Instrumentos denominados cuestionarios, uno sobre el estrés laboral y el otro sobre clima organizacional; determinándose una población de 85 trabajadores cuya muestra fueron 70 trabajadores del servicio de emergencia, como resultados relevantes fueron: Descriptivos, de estrés laboral, bajo el 62.9%, de agotamiento emocional, nivel bajo 67.1%, en despersonalización, nivel bajo 95.7%, en realización personal, nivel bajo el 12.9%; del clima organizacional, nivel bajo 27.1%, motivación, nivel bajo el 55.7%, trabajo en equipo, nivel bajo el 20%, liderazgo, nivel bajo 52.9%, Capacitación, nivel bajo el 21.4%; correlacionales, Se analizó la relación significativa negativa baja entre el estrés laboral y el clima organizacional, por lo tanto, se concluyó que existe una correlación significativa negativa baja, entre el estrés laboral y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público, es decir, mientras menor sea el estrés laboral, mayor será el clima organizacional.

**Palabras clave:** Estrés laboral, clima organizacional, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and the organizational climate in the emergency personnel of a public hospital during COVID-19, for this, it was based on the methodology of a basic, quantitative, non-experimental study, correlational, the technique used was the survey, with the Instruments called questionnaires, one on work stress and the other on organizational climate; determining a population of 85 workers whose sample was 70 emergency service workers, as relevant results were: Descriptive, work stress, under 62.9%, emotional exhaustion, low level 67.1%, in depersonalization, low level 95.7%, in personal achievement, low level 12.9%; of the organizational climate, low level 27.1%, motivation, low level 55.7%, teamwork, low level 20%, leadership, low level 52.9%, Training, low level 21.4%; Correlational, the low significant negative relationship between work stress and the organizational climate was analyzed, therefore, it was concluded that there is a significant low negative, between work stress and the organizational climate in the emergency personnel of a public hospital, it is That is, the lower the job stress, the higher the organizational climate.

**Keywords:** Work stress, organizational climate, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.



## I. INTRODUCCIÓN

El programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD) menciona que los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) es el compromiso de la sociedad actual con las futuras generaciones, garantizando el desarrollo sostenible, uno de los 17 objetivos promueve la salud y bienestar, el Objetivo 3, el cual asegura que toda persona goce de bienestar y salud, al menos 400 millones de individuos necesitan atención en servicios de salud básica y el 40% no cuentan con protección social (PNUD, 2022). Asimismo, en los hospitales de primera línea vienen afrontando esta nueva enfermedad, por ello se pudo identificar problemas de bienestar emocional, como el malestar, estrés y trastornos de sueño. Esto ha generado alteraciones emocionales como la ansiedad, el insomnio, el estrés (Kang et al., 2020). En un estudio que se realizó en China se halló un alto nivel de estrés que causaba depresión con 50.4%, ansiedad 44.6% y un 34% en insomnio, afectó la calidad de trabajo que realiza, inclusive una eventual lucha contra la enfermedad impactando en su calidad de vida y bienestar (Carballo & Sánchez, 2021).

Asimismo, El estrés relacionado al COVID-19 es un factor determinante de presencia de enfermedad mental, ya que puede llevar a una ansiedad y depresión (Randa & El-Shafei, 2021). en el este de Etiopia, el 66.67% de enfermeras que laboraban en centros de salud públicos presentaron estrés laboral. (Baye et al., 2020). El estrés laboral o burnout según la OMS se nombra como una enfermedad que causa agotamiento emocional, afectando al personal de salud en su salud física y mental (Organización Médica Colegial de España, 2020).

En el Perú al inicio de la pandemia los inconvenientes por el estrés laboral aumentaron, esto en su mayoría por el aumento de carga en el trabajo de manera repentina (Acosta & Iglesias, 2020). En Lima se realizó un estudio con 102 enfermeros donde el 42.2% se encontró en el nivel intermedio con respecto al estrés laboral el 10.8% en el alto (Aldazabal, 2020). Se presenció la preocupación de los trabajadores de salud por la falta de equipamiento para

poder protegerse y el gran reto que tenían al no poder ver o contactarse con su familia, les generaba un estrés emocional (Maguiña, 2020).

De acuerdo al Minsa menciona que la pandemia ha generado un alto índice de estrés en la sociedad, sobre todo en el personal de primera línea, que son los principales afectados por el agotamiento, estrés, tensiones y trastornos del sueño (Andina, 2020). Asimismo, en Ferreñafe en una clínica médica menciona que el 77% del personal de salud presentan niveles de estrés y presión por su trabajo, ante cualquier eventualidad ya sea por contagio o reducción de personal (Campos, 2021). Es por esto que se necesita de un buen clima organizacional para poder afrontar estas situaciones de estrés. Gestión (2019), hace mención que el ámbito organizacional ha alcanzado una mayor importancia para los trabajadores que lo toman como un factor que pueda ayudar a la institución.

Se vio con la necesidad de indagar sobre el estrés laboral y clima organizacional que ayudó a poder identificar esta problemática en la población, para ello se realizó la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de emergencia de un hospital público durante el COVID-19? Como problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de emergencia de un hospital público en el COVID-19? 2) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público en COVID-19? 3) ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público en COVID-19? 4) ¿De qué manera la propuesta de un plan reducirá el estrés laboral y mejorará el clima organizacional en el personal de emergencia en un hospital público?

El estudio se justificó a nivel teórico bajo las teorías de Cannon, la teoría de Folkman y Lazarus, la teoría de McGregor, la teoría de Rensis y La teoría de Forehand y Gilmer, teorías relacionadas al estrés laboral y clima organizacional, identificando las variables. La justificación práctica, busca encontrar la relación entre las variables estudiadas, que servirá para instaurar

proyectos de promoción y prevención para brindar alternativas de solución, con el fin de evitar el estrés en el personal de salud y establecer un buen clima organizacional, la justificación metodológica, se utilizará instrumentos de medición confiables y validados, el cual corresponde a una investigación de tipo básica-cuantitativo y correlacional donde determinará la relación de las variables, cuyos resultados ayudarán a identificar si se cumplen las hipótesis para luego formular las conclusiones y recomendaciones, y finalmente se justifica a nivel social, ya que servirá de ayuda para poder emprender soluciones y mejorar la salud integral y mental en los colaboradores del nosocomio.

En relación al objetivo general es determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el servicio de emergencia de un hospital público durante el COVID-19. Y como objetivos específicos, identificar la relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el servicio de emergencia de un hospital público durante el COVID-19 Chiclayo, determinar la relación entre la despersonalización y el clima organizacional en el servicio de emergencia de un nosocomio público en COVID-19 Chiclayo, establecer la relación entre la realización personal y el clima organizacional en el servicio de emergencia de un hospital público durante el COVID-19 y diseñar la propuesta de un plan para reducir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el personal de emergencia en un hospital público.

Con respecto a la hipótesis general: el estrés laboral se relaciona con el clima organizacional en el servicio de emergencia de un nosocomio público en COVID-19; y las hipótesis específicas: el agotamiento emocional se relaciona con el clima organizacional en el servicio de emergencia de un hospital público en COVID-19, la despersonalización se relaciona con el clima organizacional en el servicio de emergencia de un nosocomio público en COVID-19, la realización personal se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo, el diseño de la propuesta de un plan permitirá reducir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el personal de emergencia en un hospital público.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes respecto a la variable del estrés laboral son los siguientes:

La investigación se respalda en trabajos anteriores a nivel internacional, Dabou et al. (2022), desde Emiratos Árabes Unidos, en su estudio tuvo como propósito explorar las actitudes frente al trabajo con el manejo de estrés en los trabajadores de enfermería durante el COVID-19, en su investigación se utilizó a 64 enfermeras de las áreas de CI e aislamiento, para recolectar y evaluar se necesitó escalas de medición sobre los niveles de estrés, teniendo como resultados que el 78.1% presenta un nivel de estrés moderado, además se halló una correlación significativa entre las variables, Se tuvo como conclusión que las actitudes frente al trabajo como la resiliencia son fundamentales para el manejo de estrés laboral, que ayuda a mejorar el bienestar general durante situaciones estresantes.

Asimismo, Yalçın & Aksoy (2021), de Turquía, en su estudio tuvo como finalidad fijar la correlación en los niveles de estrés organizacional y la seguridad del personal del área del quirófano. Su muestra fue de 164 personas que estaba conformados por cirujanos, enfermeras, técnicos y anesthesiólogos, como resultado se obtuvo los recursos de finanzas es el factor que predomina en el estrés organizacional con un 4.17%, las enfermeras en el estrés laboral fue más alto en el factor económico con el 4.47%, se concluye que los niveles de estrés organizacional aumentan en los trabajadores del área de quirófano, afecta a la seguridad y atención del paciente; donde se recomienda crear programas para la reducción del estrés laboral.

De tal manera, Monterrosa et al. (2020), desde Colombia, en el artículo sobre la ansiedad, estrés y miedo a la pandemia por el COVID, tuvo como finalidad el comprobar los síntomas de la ansiedad, estrés y miedo, tuvo una muestra de 531 personal de salud, el instrumento utilizado fue el cuestionario de problemas psicomáticos, como resultados obtuvieron que un tercio de las personas encuestadas obtuvo un estrés laboral leve, de igual manera el 6% presentó estrés laboral alto. Además, el 72.9% presentaron ansiedad y el

37.1% presentaron sintomatologías de miedo. Se concluye que el 70% de la población objetivo presentaron síntomas de estrés laboral y ansiedad.

De igual forma, En China, Cai et al. (2020), tuvo como finalidad estudiar las estrategias de afrontamiento y el impacto psicológico para las personas trabajadores de salud en Hunan, el estudio fue de tipo transversal, su población fue de 534 personas, utilizaron un cuestionario que incluía 67 preguntas donde tuvieron como resultados en la dimensión de preocupación obtuvo un 53.7% en el nivel alto, en la dimensión agotamiento obtuvo un 24.5% en el nivel moderado y en la dimensión de estrés o miedo obtuvieron 35 % en el nivel moderado, donde se concluye que el personal de salud se veía obligada a seguir laborando, haciendo turnos extras provocándoles estrés moderado al personal de salud.

También, Yang et al. (2020) de China, en su investigación tuvo como propósito determinar las causas y malestares que origina el estrés laboral en los individuos que laboran en el sector salud, su estudio fue no experimental, cuantitativo, su población fueron los individuos que laboran en 5 nosocomios de una ciudad de Chingqing, su muestra fue 456 individuos, para la recopilación de datos se utilizó los instrumentos sobre el estrés, ansiedad, obsesivo compulsivo (OC) y la depresión de Yale Brown. Teniendo como resultados que el 43.2% presenta estrés; ansiedad el 31.6%, depresión el 29.6% y el 37.5% trastorno de OC.

Asimismo, Deemah et al. (2020), en Arabia Saudita, tuvo como objetivo principal poder explorar el nivel estrés, ansiedad y depresión en los individuos que trabajan en salud de primera línea de la pandemia, esta investigación es cuantitativa, transversal, no experimental y correlacional, las herramientas que se utilizaron para la recopilación de los datos fue la encuesta de ansiedad y depresión (PHQ-9) y (GAD-7), la población fue de 502 personas de 30 a 39 años de edad, cuyo resultado fue que el 55.2% mostraron estrés alto ligado a trastornos depresivos, el 51.4% presentaron trastorno de ansiedad.

Por otro lado a nivel nacional, en Lima-Perú, Condezo (2022), la finalidad de su estudio fue identificar la correlación de sobre el desempeño en la

organización y el estrés que genera en el servicio de enfermería de un nosocomio, su población objetivo fue 70 trabajadores del área de enfermería, como instrumento se utilizó el Nursing para evaluar los niveles de estrés laboral, teniendo como resultados que el 39% se encuentra en el nivel medio y el 30% se encuentra en el alto, por otro lado, se halló la relación entre las variables estudiadas, además en la dimensión de factores psicólogo y el desempeño laboral hubo correlación significativa de 0.687, en conclusión si hay una disminución de estrés laboral, se aumenta los niveles de desempeño en los trabajadores de enfermería.

De igual manera, Durand (2022), desde Lima-Perú, en su estudio tuvo como finalidad comprobar la correlación sobre el desempeño laboral y estrés en el área de enfermeros del nosocomio de Andahuaylas, tuvo como muestra a 100 enfermeros, donde se utilizó cuestionarios para evaluar los niveles de estrés y desempeño laboral, como resultado se obtuvo que el 86% presentó nivel alto sobre el estrés, además el 11% presentó un nivel mayor sobre el alto, mientras que en el desempeño laboral obtuvo un 60% en el nivel promedio, por otra parte no se logró encontrar relación entre las variables, además en la dimensión de apoyo social y el desempeño laboral no hubo relación con un - 0.023, se recomienda plantear programas para la prevención de estrés laboral.

También, Calderón & Rivas (2021), de Lima-Perú, tuvo como finalidad describir el factor laboral y la relación que tiene con sobre el nivel de estrés en su organización en un conjunto de enfermeros, su muestra final fue de 70 personas del Hospital Almenara, además utilizaron la escala de estrés en personal de enfermería, asimismo se obtuvo como resultado que el 52.85% presentan estrés laboral, la dimensión de sobrecarga de trabajo obtuvo un 78.60%, un 64.30% en el clima organizacional no saludable, el 54.30% expresó que hay mucha exigencia, y el 74.30% refieren que hay una excesiva supervisión. Como conclusión se puede resaltar que la sobrecarga de trabajo y el clima organizacional no saludable son las dimensiones que más predominan, además se obtuvo la relación significativa entre las variables.

De igual forma, desde Trujillo-Perú, León et al. (2021), la importancia de su estudio fue reconocer la correlación del estrés sobre los estilos saludables de vida en el personal de enfermería de un nosocomio público de Trujillo en tiempos de COVID-19, su población fue de 66 personas y además el método para recolectar la información fue el cuestionario de estrés laboral de Maslach. Donde se obtuvo que el 16.7% presenta nivel bajo, el 72.7% nivel medio y el 10.6% en el nivel alto, donde se tuvo como conclusión que hay un alto nivel de estrés organizacional en las enfermeras de hospital Virgen de la Puerta. Se recomienda trabajar con la población que se encuentra afectada debido los factores que causaron el estrés laboral.

Además, Vázquez (2020), de Piura-Perú, en su estudio fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, el propósito de su investigación fue conocer la correlación e incidencia entre la depresión, ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de un hospital público durante la pandemia, utilizaron las escalas de Hamilton y Hock para evaluar la ansiedad y el estrés laboral, su muestra fue de 45 personas, como resultados obtuvieron que el 68.9% presentó ansiedad, el 53.5% presentó depresión y estrés laboral un 44.4%, se recomienda trabajar conjuntamente con los directivos para desarrollar equipos de control y seguimiento para asistir la salud integral en los individuos del sector salud.

Adicionalmente, desde Chimbote-Perú Carrasco et al. (2020), tuvo como finalidad comprobar la correlación entre los estresores laborales y las satisfacciones del servicio de enfermeras durante el COVID-19. La población fue de 60 miembros de salud, teniendo como resultados que el 63.3% se encuentra en el nivel medio en la dimensión de los estresores ambientales, el 51.7% en lo personal. Además, se pudo hallar la correlación significativa entre ambas variables. Se concluye que los estresores ambientales y personales son los más predominantes en el personal de primera línea para pacientes con COVID-19. Se recomienda implementar programas de prevención e intervención psicológica para tratar los estresores laborales.

A nivel Local, Banda (2022), en Chiclayo-Perú, su propósito de la investigación fue evidenciar la correlación de la ansiedad, estrés laboral y miedo en el servicio de traumatología durante el COVID-19, la población fue de 50 personas de salud del Hospital Almanzor, donde el instrumento utilizado fue el cuestionario, teniendo como conclusión que el 50% presentó nivel bajo, el 26% en el medio y el 24 % en el alto. También se halló relación entre las variables estudiadas, el miedo al covid-19 y el estrés laboral obtuvo un 0.746 de grado de relación, y en la ansiedad un 0.873. Para ellos se necesita plantear sesiones y seguimiento psicológico para la reducción de estrés, ansiedad y temor en el personal de salud.

De igual manera, desde Chiclayo-Perú, Contreras (2022), la finalidad de su estudio fue hallar la correlación entre sus variables de estrés y estrategias para el afrontamiento en los trabajadores del puesto de salud en Chiclayo durante el COVID-19, su muestra estaba conformado por 50 personas de salud, teniendo como resultados, que el 52% de trabajadores presentó nivel medio, el 46% bajo, el 2% alto. Además, se obtuvo una relación significativa entre sus variables, donde se concluye que los trabajadores presentan índices de estrés laboral, lo que genera carencia y afecta el rendimiento laboral para ello se recomienda implementar estrategias y realizar ejercicios mentales para contrarrestar los estresores laborales.

Por otra parte, en Chiclayo-Perú, Campos (2021), tuvo como propósito analizar la relación entre el estrés del personal de salud y la capacidad de respuesta en un Hospital de la ciudad de Chiclayo, y como objetivo específico fue el evaluar el grado de estrés en los individuos del sector salud durante la pandemia, su investigación fue descriptiva, no experimental y correlacional, su población fueron 50 personas, como resultados con respecto a los niveles de estrés obtuvo que el 48% presentó un índice alto, el 38% nivel medio y el 14% presentó un tasa baja de estrés.

Asimismo, Vega (2021), desde Ferreñafe-Perú, realizó una investigación con la intención de identificar la similitud del desempeño y estrés laboral los trabajadores de un nosocomio de Ferreñafe, la muestra fue de 96 personas



de salud, además se utilizó instrumentos válidos y confiables, como resultados se obtuvo que el 47% presentaron un nivel moderado en estrés laboral y el 31% se encuentra en el nivel severo, a causa de las extensas jornadas laborales, la acumulación de carga laboral y el tenso clima organizacional, por otro lado se halló relación menor entre las variables de 0.207, donde se concluye que si existe un aumento del desempeño laboral mayor será el estrés laboral.

Además, Barboza (2019), desde Chiclayo-Perú, en su estudio tuvo como propósito comprobar los niveles de su variable estrés organizacional y los componentes que se asemejan en los individuos que laboran en el área de emergencia de un hospital en Chiclayo, tuvo como muestra a 45 enfermeras, los resultados fueron que el 77.8% se encuentra en el nivel intermedio de estrés y el 17.8% en un índice alto, además en la dimensión despersonalización obtuvo un 44.4% en el nivel medio, se concluye que gran parte de la población evaluada presenta estrés laboral, a causa del agotamiento que se ve reflejado en esta área del hospital de Chiclayo.

Como antecedentes respecto a la variable clima organizacional tenemos:

A nivel internacional, según Zapata (2022), de San Luis Potosí-México, la finalidad de su estudio fue decretar la correlación sobre sus variables de clima y satisfacciones laborales en los individuos que laboran en un nosocomio público, su población fue de 46 trabajadores, teniendo como resultados que el 52.2% presentaron un adecuado clima organizacional, el 45.7% se encontró en el nivel de riesgo y el 2.2% es inadecuado, se concluye que existe un alto índice de trabajadores que presentan un mal clima organizacional, se recomienda que tomar acciones oportunas para ayudar a mejorar al personal en la organización.

A nivel nacional, desde Lima-Perú, Arque (2021), la intención investigación fue identificar la conexión entre el clima laboral y el estrés en las organizaciones en un centro de salud público, tuvo como muestra a 84 personas del sector salud, los instrumentos que realizó fue el inventario de Maslach para el estrés laborales y el cuestionario del clima organizacional

elaborado por el MINSA, teniendo como resultados que el 71.4% se encuentra en el nivel medio y el 28.6% en el nivel bajo, y con respecto al estrés se obtuvo que el 45.2% presentó nivel bajo y medio y el 9.5% en el nivel alto, además se obtuvo una relación significativa entre ambas variables de 0,718, en conclusión existe un alto índice de estrés y clima organizacional, finalmente se recomienda fomentar talleres y programas con el fin orientar e informar al personal de salud sobre la problemática y así trabajar en conjunto para potenciar la productividad.

A nivel local, Carrillo (2022), de Lambayeque-Perú, realizó un estudio para buscar la similitud sobre el clima y satisfacción laboral en un nosocomio de Lambayeque, tuvo como muestra a 60 trabajadores de salud, dando como resultado en el área organizacional que el 31% se encuentra en un índice adecuado, el 58% en un nivel de riesgo y el 10 % en el índice de inadecuado, además se encontró la relación significativa de las variables estudiadas, concluyeron que existen factores de riesgo que complican el desarrollo del clima organizacional, donde se recomienda brindar estrategias de mejora para potenciar el desarrollo y obtener un buen clima organizacional.

La investigación se fundamenta científicamente a través de las siguientes bases teóricas:

Dentro de las teorías de la variable estrés laboral tenemos:

La teoría de Cannon creada en 1932 que es un modelo fisiológico del estrés, donde menciona que la persona que sienta una amenaza tendrá una respuesta fisiológica, esta respuesta se produce automáticamente por nuestro organismo como defensa. (Vidal, 2019). Esto se da por diversas causas en el ámbito laboral que generan estrés como los espacios donde se trabaja, la insatisfacción laboral y las reglas de las organizaciones (Carhuamaca & Acevedo, 2018).

La teoría de Folkman y Lazarus, mencionan que se fundamenta en la valoración cognitiva y se da cuando una situación de estrés es percibida como reducible o se puede tratar, los individuos se inclinarán a elegir un enfoque centrado en el problema y plantearán soluciones con la finalidad de reducir el nivel de estrés (Sivan-Donin et al., 2019). La evaluación consiste en que el sujeto analiza la situación que está pasando, vinculándola con su bienestar y con los recursos que tiene para poder afrontar la situación, es decir, no es el estímulo estresor que genera el estrés, sino la apreciación que hace el sujeto sobre la situación (Jean-Baptiste et al., 2020).

Las teorías de la variable de clima organizacional de acuerdo a Moreira (2018), en la teoría de McGregor analiza sobre la relación que hay sobre el comportamiento de los trabajadores y planteó dos modelos las cuales denominó las teorías de X & Y, pero según el autor tomara en cuenta la teoría Y, refiriendo que el trabajo cotidiano, las actividades lúdicas, esfuerzo físico y mental son iguales y que los individuos necesitan estar motivados y sobre todo tenga un espacio donde puedan obtener sus objetivos, sus metas y alcanzar la integración.

La teoría de Rensis Likert habla sobre las conductas que asumen los trabajadores y que depende de la responsabilidad sobre el comportamiento de las áreas administrativas para sus colaboradores. Donde se aprecia que esta teoría define que las conductas de los trabajadores se relacionan con las áreas de los directorios, siendo uno de los factores esenciales el liderato del jefe para un buen entorno laboral (Gaspar, 2019).

La teoría de Forehand y Gilmer, mencionan que la organización está conformada una serie de rasgos permanentes que los diferencian de las demás organizaciones, donde influye las conductas de los individuos que lo conforman, perdurando en el tiempo. El clima es la apreciación que tienen los individuos de su propia organización, sobre el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y todo motivo que altere el lugar de trabajo (Ruíz, 2021).

La investigación se basa a través del siguiente marco teórico:

De acuerdo a las definiciones de la variable estrés laboral, Álvarez & Rubio (2018), hace mención sobre el estrés laboral se da a causa por una sobrecarga laboral que el personal de salud tiene que afrontar como parte de su compromiso. Se da por una fase de ansiedad que produce una reacción ante los niveles de estrés, manifestándose en la salud mental, física y sobre todo en el rendimiento laboral en los individuos que laboran en el sector salud, teniendo como consecuencias crisis familiares y sociales (Barradas et al., 2018). Se tiene en cuenta que el personal de salud son los que están más expuestos al grado de estrés, se determina el grado de estrés según el área de trabajo (Chura & Flores, 2021). Se da por la sobrecarga de trabajo que no es del área del trabajador, y que asume la responsabilidad sin conocer la situación, agravándose por el escaso soporte de los supervisores y colaboradores (Canales et al., 2021). Las personas que habitualmente enfrentan cargas de trabajo y presión ya sea por tiempo extra en el trabajo es más probable que puedan experimentar trastornos depresivos y de ansiedad generalizada (LeBlanc & Marques, 2019).

Las dimensiones del estrés laboral son las siguientes: Agotamiento Emocional, se manifiesta por el cansancio emocional, físico, sin tolerancia hacia la frustración, la despersonalización, se manifiesta por tener ideas y sentimientos negativos, desinterés, falta de preocupación por sus actitudes, la realización personal, suele manifestarse a través del interés por las relaciones interpersonales, las actitudes positivas y el apoyo emocional (Barreto & Salazar, 2021).

Con respecto a las definiciones del clima organizacional, Chiavenato (2009), menciona que es el sentido que tiene la organización, es toda interacción de personas que trabajan en la institución y el trato que se da a los clientes. Este clima se ve reflejado en los vínculos satisfactorios, que están conformados el ánimo, el cuidado, la actitud mental y el trabajo en equipo. Además, Soletto & Figueroa (2017), lo define como la situación del ambiente en el área laboral desde la perspectiva de los trabajadores, afectando el desempeño y el

rendimiento. A su vez, Tahir (2020), menciona que es un barómetro para juzgar el sentimiento de los empleados sobre las políticas y prácticas de sus empleadores. El clima organizacional resulto ser un instrumento y administrativo de suma importancia en las decisiones de las áreas directivas, que beneficia a las instituciones ya que incrementa la productividad (Cantú, 2015).

Con respecto a las dimensiones sobre el clima organizacional se tiene: La motivación, para Souders (2019), es una fase interna que guía, impulsa el comportamiento de un individuo hacia su objetivo, siendo dinámica ya que está en constante movimiento de un estado de crecimiento hasta el declive. Es un proceso de auto energético que permite a la persona trazar una meta y permite reconocer el esfuerzo para poder lograrlo (Herrera & Zamora, 2014).

El trabajo en equipo, es definido por Scarnati (2001), como un proceso cooperativo que permite a personas lograr con sus resultados extraordinarios, para Caicedo (2019), es un diseño de gestión que brinda resultados eficientes y eficaces, esta forma de trabajo genera una relación directa entre los miembros que conlleva a un liderazgo positivo. Harris & Harris (1996), también explica que el laboral grupal tiene como fin que los miembros puedan desarrollar relaciones mutuas efectivas para alcanzar los objetivos del equipo.

Liderazgo, según Jiménez & Villanueva (2018), es un proceso de influencia colectiva, donde su finalidad es conseguir una visión o conjuntos de metas. Kesting et Alabama menciona que es todo proceso por el cual un individuo es motivado por otras metas organizacionales (Malik & Azmat, 2019).

Capacitación, Según Chiavenato menciona que es todo aquel proceso que brinda orientación y educación a un corto plazo, donde las personas obtienen conocimientos, potencian y desarrollan sus habilidades a través de esta acción (Valdivia, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

El estudio fue de tipo básica, ya que se enfocó en los fundamentos teóricos del estrés laboral y clima organizacional, su finalidad fue plantear nuevos conocimientos o cambiar teorías potenciando los conocimientos científicos (Escudero & Cortez, 2018).

Tuvo como diseño no experimental, ya que la finalidad fue decretar la similitud sobre el estrés laboral y clima organizacional, es por ello, que ambas variables de estudio no fueron manipuladas, de corte transversal, porque se recopilaron los datos de una sola instancia (Flores, 2022).

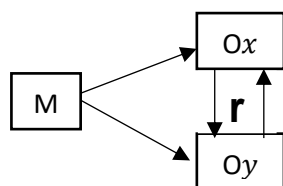
Fue de enfoque cuantitativo ya que la investigación requirió del uso de instrumentos estadísticos, tecnológicos, para la recolección y poder conseguir los resultados a través de instrumentos para la recolección de datos y expresados a través de barras y gráficos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Fue descriptivo, dado que permitió almacenar información y describirlo de manera unida sobre las variables de un nosocomio público de Chiclayo (Escudero & Cortez, 2018).

Fue correlacional, debido a que dio conocer la similitud que existe entre las variables, eso se dio por la medición de las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### Figura 1.

##### *Diseño de Investigación*



M: Muestra.  
Ox: Estrés laboral.  
Oy: Clima Organizacional.  
r: Relación entre las variables.

### **3.2. Variable y operacionalización:**

Definición conceptual.

Estrés laboral, “Es una agrupación de factores emocionales, conductuales y fisiológicas, donde el colaborador presenta angustia con respecto a las exigencias de su puesto laboral” (Nwaogu & Chan, 2021, p.12)

Clima organizacional, de acuerdo a Palma menciona que: “es la conocimiento sobre temas relacionados donde se desenvuelve el trabajador, el cual facilita considerar acciones primordiales para mejorar y hacer más fuerte el desempeño en beneficio a la organización” (Vidaurre, 2022, p.6).

Definición Operacional.

La variable estrés laboral se calculó de acuerdo a las 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La variable clima organizacional se midió a través de 4 dimensiones: Motivación, trabajo en equipo, liderazgo y capacitación.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:**

La población estuvo constituida por 85 individuos del área de emergencia quienes lo conforman 10 médicos, 32 enfermeras, 38 personal técnico de enfermería y 5 administrativos de un hospital público de Chiclayo.

Como criterio de inclusión se optó solo por los trabajadores del servicio emergencia de un hospital público, y como criterio de exclusión se tuvo al personal médico y administrativos del área de emergencia de un nosocomio público.

Con respecto sobre muestra, fueron 70 trabajadores del servicio de emergencia de un nosocomio público de Chiclayo, se define como pequeños grupos de la población, esencialmente es un elemento que tiene la misma particularidad del grupo definido (Salas, 2020).

El muestreo fue no probabilístico de tipo intencional, ya que se escogió a los individuos de emergencia de un nosocomio público, aquí son elegidos los individuos a través de un criterio dado por el investigador (Arias & Covinos, 2021). La unidad de análisis, son los individuos del servicio de emergencia.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

La técnica utilizada fue la encuesta, su función fue recopilar la información, que fueron llenados por las personas encuestadas teniendo como finalidad conseguir datos de las variables de un nosocomio público de Chiclayo (Cabezas et al., 2018).

El cuestionario fue el instrumento utilizado para el estudio, sirvió para poder evaluar las variables. El cuestionario sobre el estrés laboral fue dirigido a los individuos que laboran en un hospital público, su administración fue de manera individual, consta de 20 ítems, fue de tipo Likert y sus opciones de respuesta es de: nunca, casi nunca, a veces, siempre y casi siempre. Así mismo, se elaboró el cuestionario del clima organizacional para el personal de salud y consta de 15 ítems.

La validez de los instrumentos fue adquirida mediante el análisis por la validación de expertos, quienes evaluaron cada ítem y brindaron observaciones y sugerencias, para luego realizar la validación por V de Aiken, en la variable estrés laboral fue de 0.96; y en la variable de clima organizacional fue de 0.94.

La confiabilidad fue obtenida por la aplicación de los instrumentos previamente validados a 20 trabajadores del área de emergencia, denominado prueba piloto, los resultados fueron procesados estadísticamente con el fin de comprobar la fiabilidad a través del alfa de Cronbach (Quispe, 2020).

#### **3.5. Procedimientos:**

Inicialmente se requirió permiso al encargado del departamento de emergencia para realizar la evaluación, en tanto se realizó los cuestionario,



que sirvió para realizar la recolección de datos, se les informó sobre los procedimientos y cuál es la finalidad del estudio, asimismo se le brindó el consentimiento informado, luego se aplicó los cuestionarios que anteriormente fueron validadas por expertos y presentan una confiabilidad aceptable para su aplicación, luego se recogió los datos y fueron trasladados a una plantilla de Excel y fueron trabajados estadísticamente por el SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Esta investigación se ejecutó a través de: el método descriptivo, dado que permitió buscar, ordenar, manipular y medir los datos de diversas fuentes de manera independiente o conjunta sobre las variables; el método deductivo, ya que permitió llegar a una conclusión para luego tener respuestas específicas, empezando por el problema general del estrés laboral y clima organizacional, hacia el problema identificado en nuestra población; el método estadístico, se utilizó técnicas para realizar la correlación, nuestras variables son cuantitativas y se administró la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ya que nuestra población es mayor a 50 participantes, además se usó la prueba de Pearson para identificar el nivel de relación de las variables, utilizando el estadístico PSS (Torres, 2019).

### **3.7. Aspectos éticos:**

La investigación se apoyó en los principios éticos de la Universidad César Vallejo, la autonomía, ya que los participantes tienen la total libertad de participar o no de la investigación; la beneficencia, ya que se buscó el beneficio de los propios participantes; la justicia, ya que el trato a los participantes de manera equivalente, es transparente; ya que fue pública y se pudo comprobar la validez de los resultados. Además, cumplió con las políticas de anti plagio ya que mantuvo su originalidad de investigación respetando los derechos de autor (UCV, 2020).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

#### 4.1.1 Respecto al estrés laboral y sus dimensiones

**Tabla 1**

*Frecuencia del estrés laboral y sus dimensiones*

Niveles	Agotamiento Emocional		Despersonalización		Realización Personal		Estrés Laboral	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Nivel Bajo	47	67.1	67	95.7	9	12.9	44	62.9
Nivel Medio	21	30.0	3	4.3	35	50.0	26	37.1
Nivel Alto	2	2.9	0	0	26	37.1	0	0
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0

**Nota 1.** En la dimensión agotamiento emocional, se visualiza que el 67.1% del personal de emergencia tiene nivel bajo, y el 30% en el nivel medio, lo que indica que, 9 de cada 10 personas presentan cansancio mental y físico, por tal motivo, surge la preocupación de poder trabajar y mejorar con técnicas de relajación.

**Nota 2.** En la dimensión despersonalización, se visualiza que el 95.7% del personal de emergencia se encuentra en el nivel bajo y el 4.3% se encuentra en el nivel medio, esto indica, que 9 de cada 10 personas se sienten despersonalizados en su ambiente de trabajo.

**Nota 3.** En realización personal, se muestra el 12.9% individuos del servicio de emergencia se encuentra en el nivel bajo, el 50% se encuentra en el nivel medio, esto indica que 6 de 10 personas no se sienten a gusto en el área de trabajo.

**Nota 4.** En la variable estrés laboral, se muestra que el 62.9% de los trabajadores del servicio de emergencia presenta un nivel bajo, y el 37.1% obtuvo un nivel medio, donde se evidencia 3 de 10 personas muestran un índice de estrés laboral, debido a las cargas laborales y guardias que se programan en el servicio de emergencia.

#### 4.1.2 Respecto al clima organizacional y sus dimensiones

**Tabla 2**

*Frecuencia del clima organizacional y sus dimensiones*

Niveles	Motivación		Trabajo en equipo		Liderazgo		Capacitación		Clima Organizacional	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Nivel Bajo	39	55.7	14	20.0	37	52.9	15	21.4	19	27.1
Nivel Medio	31	44.3	34	48.6	26	37.1	29	41.4	40	57.1
Nivel Alto	0	0	22	31.4	7	10.0	26	37.1	11	15.7
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0

**Nota 1.** En la dimensión motivación, se muestra que el 55.7% del personal de emergencia se encuentra en el nivel bajo, y el 44.3% se encuentra en el nivel medio, esto revela que más de la mitad de la población encuestada presenta falta de motivación en su centro laboral.

**Nota 2.** En trabajo en equipo, se visualiza el 20% de los trabajadores de emergencia se encuentra en el nivel bajo, el 48.6% se encuentra en el nivel medio, es decir que 6 de cada 10 personas reflejan no sentirse cómodos y no existe el trabajo colectivo en el área de emergencia del nosocomio.

**Nota 3.** En la dimensión liderazgo, se observa el 52.9 % se encuentra en el nivel bajo y el 31.1% en el nivel medio, se evidencia que la séptima parte del grupo encuestado no cuentan con apoyo constante y si existe falta de liderazgo.

**Nota 4.** En la dimensión capacitación se muestra que el 21.4% se encuentra en el nivel bajo y el 41.4% en el nivel medio, esto revela que 6 de 10 personas mencionan que no hay capacitaciones constantes, afectando su rendimiento y no tener las herramientas necesarias para afrontar a una situación de emergencia.

**Nota 5.** En la variable clima organizacional, se evidencia que el 27.1% se encuentran en el nivel bajo y el 57.1% en el nivel medio, esto indica que existen carencias en la institución, por falta de seguimiento y apoyo causando un mal clima organizacional.

## 4.2 Análisis inferencial

### 4.2.1 Respecto del objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

**Tabla 3***Grado de correlación del estrés laboral y clima organizacional*

Variables	Ítems	Estrés Laboral	Clima Organizacional
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-0,351**
	Sig. (bilateral)		0,003
	N	70	70
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-0,351**	1
	Sig. (bilateral)	0,003	
	N	70	70

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

#### Contrastación de la hipótesis

$H_0$  = El estrés laboral no se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

$H_1$  = El estrés laboral sí se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3, se aprecia que la significancia bilateral es menor que 0,05 (Sig. (bilateral) < 0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, que existe una correlación significativa negativa baja, entre las variables en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19,

#### 4.2.2 Respecto del objetivo específico 1: Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19 Chiclayo.

**Tabla 4***Correlación de la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional*

Dimensión / variable	Ítems	Agotamiento Emocional	Clima Organizacional
Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	1	-0,487**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	70	70
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-0,487**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	70	70

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

### Contrastación de la hipótesis

$H_0$  = El agotamiento emocional no se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

$H_1$  = El agotamiento emocional sí se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4, se aprecia que la significancia bilateral es menor que 0,05 (Sig. (bilateral) < 0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe una correlación significativa negativa moderada, entre el agotamiento emocional y el clima organizacional.

### 4.2.3 Respecto del objetivo específico 2: Determinar a relación entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19 Chiclayo.

**Tabla 5**

*Grado de correlación de la variable despersonalización y clima organizacional*

Dimensión / variable	Ítems	Despersonalización	Clima Organizacional
Despersonalización	Correlación de Pearson	1	-0,296*
	Sig. (bilateral)		0,013
	N	70	70
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-0,296*	1
	Sig. (bilateral)	0,013	
	N	70	70

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

### Contrastación de la hipótesis

$H_0$  = La despersonalización no se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

$H_1$  = La despersonalización sí se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5, se aprecia que la significancia bilateral es menor que 0,05 (Sig. (bilateral) < 0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, que existe una correlación significativa negativa baja entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19; lo que quiere decir, que mientras menos despersonalización hay en el servicio de emergencia, mejor es el clima organizacional.

#### 4.2.4 Respecto del objetivo específico 3: Establecer la relación entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

**Tabla 6**

*Grado de correlación de la variable realización personal y clima organizacional*

Dimensión / variable	Ítems	Realización Personal	Clima Organizacional
Realización Personal	Correlación de Pearson	1	0,364**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	70	70
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	0,364**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	70	70

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

#### Contrastación de la hipótesis

$H_0$  = La realización personal no se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

$H_1$  = La realización personal sí se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

#### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 6, se aprecia que la significancia bilateral es menor que 0,05 (Sig. (bilateral) < 0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, que existe una correlación significativa positiva baja entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19; lo que quiere decir, que mientras más realización personal hay en el servicio de emergencia, mejor es el clima organizacional.

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se compararán los resultados que se obtuvieron en el estudio de acuerdo a los objetivos determinados, los antecedentes investigados y las teorías realizadas en el estudio, ya que permitirá percibir la naturaleza y el porqué de los resultados, para las futuras investigaciones, principalmente para el servicio de emergencia, donde las variables estudiadas son temas no tratados con frecuencia y profundidad.

El estudio se realizó en un nosocomio público servicio de emergencia de Chiclayo donde el personal se enfoca en recuperar la salud de los pacientes, pero con manifestaciones de estrés cuando visualizan las complicaciones y el deterioro que afecta a los pacientes con COVID 19 generando frustración ante la presencia de la enfermedad.

De acuerdo al objetivo específico 1: Se identificó la correlación en el agotamiento emocional y el clima organizacional en los individuos del servicio de emergencia, en cuanto a los resultados descriptivos reflejan que en la dimensión de agotamiento emocional el 67.1% presentan un nivel bajo y el 30% se encuentra en el nivel medio, de igual manera en sus indicadores arrojan que el 24.9% sienten fatiga emocional al trabajar con pacientes que padecen de la enfermedad COVID-19 y el 40% de los trabajadores son afectados por la muerte de los pacientes por la pandemia, estos resultados han generado que se determine la similitud entre la dimensión de agotamiento emocional y la variable 2 obteniendo un valor correlacional de  $-0,487$ , por lo tanto hay correlación significativa negativa moderada entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los empleados de un nosocomio, lo que quiere decir que mientras menos agotamiento emocional existe en el servicio de emergencia, mejor es el clima organizacional. Los resultados antes mencionados, tienen semejanza por lo demostrado por Banda (2022), en Chiclayo-Perú, la finalidad de su investigación era comprobar la correlación entre la ansiedad, estrés laboral y miedo en el área de traumatología, donde se halló relación entre las variables estudiadas, el miedo al covid-19 y el estrés laboral obtuvo un  $0.746$  de grado de relación, y en la ansiedad un  $0.873$ .

Asimismo, Condezo (2022) en Lima-Perú, donde el fin de su estudio fue asemejar la similitud de sus variables estrés y desempeño del servicio de enfermeras de un nosocomio, se halló la relación entre las variables estudiadas, además en la dimensión de factores psicólogo y el desempeño laboral hubo correlación significativa de 0.687. Los argumentos descritos anteriormente, tienen sustento teórico en la dimensión del agotamiento emocional con la teoría de Folkman y Lazarus, mencionan que se fundamenta en la valoración cognitiva y se da cuando una situación de estrés es percibida como reducible o se puede tratar, los individuos se inclinarán a elegir un enfoque centrado en el problema y plantearán soluciones con la finalidad de reducir el nivel de estrés (Sivan-Donin et al., 2019). La evaluación consiste en que el sujeto analiza la situación que está pasando, vinculándola con su bienestar y con los recursos que tiene para poder afrontar la situación, es decir, no es el estímulo estresor que genera el estrés, sino la apreciación que hace el sujeto sobre la situación (Jean-Baptiste et al., 2020). Es por ello, que se concluye que debido a la caótica situación suscitada por la pandemia COVID 19, en los resultados se ve reflejado la gran problemática que se presenta en los profesionales de salud, alterándolos emocionalmente, causando agotamiento mental debido a largas jornadas de trabajo, el temor al estar en contacto con pacientes infectados por COVID e infectarse a sí mismo y a sus parientes, sintiéndose deprimidos por las muertes de sus pacientes y en algunos casos resultándoles difícil controlarse frente a una situación de estrés.

Con respecto al objetivo específico 02: Se determinó la correlación en la despersonalización y el clima organizacional en el servicio de emergencia, en cuanto a los resultados descriptivos muestran que en la dimensión de despersonalización el 95.7% se encuentra en el nivel bajo y el 4.3 se encuentra en el nivel medio, además en sus indicadores se evidenció que 5 de cada 10 trabajadores sienten que la jornada laboral los está endureciendo emocionalmente, estos resultados han generado que se compruebe la similitud entre la despersonalización y la variable 2, donde se realizó el análisis



correlacional, obteniendo un  $-0,296$ , lo que quiere decir que existe correlación significativa negativa baja entre la despersonalización y el clima organizacional en los individuos de emergencia de un nosocomio, es decir, que mientras menos despersonalización hay en el servicio de emergencia, mejor es el clima organizacional. Los resultados antes mencionados, tienen semejanza por lo demostrado Barboza (2019), que en su investigación tuvo como propósito comprobar los niveles de su variable estrés laborales y los componentes que asemejan en los individuos del área de emergencia de un hospital en Chiclayo, los resultados fueron que el 77.8% se encuentra en el nivel intermedio de estrés, además en la dimensión despersonalización obtuvo un 44.4% en el nivel medio. Los argumentos descritos anteriormente, tienen sustento teórico en la dimensión de la despersonalización, se manifiesta por tener ideas y sentimientos negativos, desinterés, falta de preocupación por sus actitudes (Barreto & Salazar, 2021). Se da por la sobrecarga de trabajo que no es del área del trabajador, y que asume la responsabilidad sin conocer la situación, agravándose por el escaso soporte de los funcionarios y colaboradores (Canales et al., 2021). Las personas que habitualmente enfrentan cargas de trabajo y presión ya sea por tiempo extra en el trabajo es más probable que puedan experimentar trastornos depresivos y de ansiedad generalizada (LeBlanc & Marques, 2019). Ha quedado evidenciado que el personal del servicio de emergencia refiere que durante la pandemia por COVID- 19, en el ámbito asfixiante del trabajo hay mayores niveles de frialdad, distanciamiento e indolencia de comunicación y trato deshumanizado a sus pacientes sienten que el trabajo los está endureciendo emocionalmente, optando por actitudes negativas lo que suscita sentimientos demasiados distantes esto debido a la gran carga laboral y el escaso clima organizacional que existe en el hospital público de Chiclayo.

En referencia al objetivo específico 03: se estableció la correlación en la realización personal y el clima organizacional en los individuos de un nosocomio público durante pandemia, con respecto a los resultados descriptivos evidenciaron que en realización personal el 50% se encuentra en el nivel medio y el 12.9% se encuentra en bajo, además en sus indicadores se obtuvo que el 17.1 % les cuesta entablar relaciones asertivas con pacientes que tiene la enfermedad de COVID-19, por temor a contagiarse y llevar el virus al seno familiar por ende contagiar a sus parientes, ya que 5 de cada 10 trabajadores mencionan que en la institución no son tratados con responsabilidad los problemas emocionales que puedan tener los trabajadores, estos resultados han generado que se forme la semejanza entre la realización personal y la variable 2 que arrojó el grado de correlación es 0,364, es decir existe correlación significativa positiva baja; lo que quiere decir, que mientras más realización personal hay en el servicio de emergencia, mejor es el clima organizacional. Los resultados antes mencionados, difieren por lo demostrado por Durand (2022), de Lima-Perú, donde su estudio tuvo como finalidad comprobar la similitud entre el desempeño y estrés en el área de enfermería del nosocomio y en sus resultados inferenciales no se logró encontrar relación entre las variables, además en la dimensión de apoyo social y el desempeño laboral no hubo relación con un -0.023. Los argumentos descritos anteriormente, tienen sustento teórico en la dimensión de realización personal, suele manifestarse a través del interés por las relaciones interpersonales, las actitudes positivas y el apoyo emocional (Barreto & Salazar, 2021). De tal manera se evidencia que es fundamental la realización personal para que exista un buen clima organizacional, donde 5 de cada 10 trabajadores no pueden lograr relaciones asertivas con sus pacientes, y esto por diversos factores como las pocas horas de descanso, las intensas jornadas laborales que afecta directamente en sus relaciones interpersonales.

En el objetivo general se determinó la correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los individuos del servicio de emergencia de un nosocomio durante la pandemia, en tanto a los resultados descriptivos demostraron que en la variable del estrés el 37.1% se encuentra en el nivel medio en el estrés laboral, asimismo en los indicadores de la variable 1, muestran que 7 de cada 10 personas se sienten frustrados por la carga laboral y el temor a contagiarse por la COVID-19, en la variable de clima organizacional que el 57.1% en el nivel medio y el 27.1% se encuentra en bajo, estos resultados han generado que se establezca la relación entre la variable 1 y 2 lo cual arrojan que el valor de similitud es  $-0,351$ , es decir que existe correlación significativa negativa baja, lo que quiere decir que mientras menos estrés exista en los individuos del servicio de emergencia de un nosocomio mejor es el clima organizacional, Los resultados antes mencionados, tienen semejanza por lo demostrado por Arque (2021), ya que su fin fue identificar la conexión entre el clima y el estrés en un centro de salud público, como resultado el grado correlación es  $0,718$ , obtuvo una correlación significativa positiva entre ambas variables. Asimismo, resultados que guardan similitud con Barboza (2019), en su estudio el propósito fue comprobar los niveles de su variable estrés laborales y los componentes que asemejan en los individuos del área de emergencia de un hospital, dando como resultado que el 77.8% se encuentra en el nivel intermedio de estrés y el 17.8% en un índice alto, concluyendo que gran parte de la población evaluada presenta estrés laboral, a causa del agotamiento que se ve reflejado en esta área del hospital. Los argumentos descritos anteriormente, tienen sustento teórico en la variable del estrés laboral en la teoría de Cannon, que es un modelo fisiológico del estrés, donde menciona que la persona que sienta una amenaza tendrá una respuesta fisiológica, esta respuesta se produce automáticamente por nuestro organismo como defensa. (Vidal, 2019). Esto se da por diversas causas en el ámbito laboral que generan estrés como los espacios donde se trabaja, la insatisfacción laboral y las reglas de las organizaciones (Carhuamaca & Acevedo, 2018). En la variable clima organizacional estos resultados se sostienen a través de la teoría de Rensis

Likert esta teoría define que las conductas de los trabajadores se relacionan con las áreas de los directorios, siendo uno de los factores esenciales el liderato del jefe para un buen entorno laboral (Gaspar, 2019). De acuerdo a lo evidenciado, ha quedado demostrado que el estrés laboral es una de las patologías que los trabajadores del servicio de emergencia han enfrentado en mayor medida durante el proceso de la pandemia COVID-19, es por ello que 3 de cada 10 personas muestran índice de estrés laboral, debido a las cargas laboral y guardias que se programan en el servicio de emergencia, las consecuencias son de gravedad, es por ello que muchas trabajadores han disminuido su desempeño y el clima organizacional fue afectado por la falta de motivación y apoyo por los directivos, esta situación se podría evitar en la medida que en los centros de trabajo se dé más énfasis a la sensibilización laboral, se tome acciones con la finalidad de proteger la salud mental de los trabajadores, se debe incrementar el equipo de trabajo en las guardias, conformar equipos de intervención psicológica para pacientes y trabajadores de salud, crear programas de prevención y promoción de la salud mental, debe existir un monitoreo para identificar riesgos en la salud mental y disminuir el estrés laboral contribuyendo en la mejora del clima organizacional. Por lo consiguiente se debe incrementar un mayor presupuesto en herramientas de la salud mental para brindar atención al personal que se encuentra en primera línea, se debe evaluar al personal y monitorizar signos y síntomas de estrés evitando problemas en su salud mental ya que se requiere de recursos humanos competentes para combatir la pandemia.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de la presentación de los resultados y su correspondiente análisis y discusión, en este apartado se sintetizan las conclusiones de la investigación.

- 1 Se ha identificado la relación significativa negativa moderada entre el agotamiento emocional y el clima organizacional, debido a que  $P < 0.05$ , y su grado de correlación fue de  $-0.487$ . Debido, a que en el agotamiento emocional se identificaron los siguientes niveles: bajo 67.1%, medio 30.0% y alto 2.9%.
- 2 Se ha determinado la relación significativa negativa baja entre la despersonalización y el clima organizacional, debido a que  $P < 0.05$ , y su grado de correlación fue de  $-0.296$ . Debido, a que en la despersonalización se identificaron los siguientes niveles: bajo con el 95.7% y medio con 4.3%.
- 3 Se ha establecido la relación significativa positiva baja entre la realización personal y el clima organizacional debido a que  $P < 0.05$ , y su grado de correlación fue de  $0.364$ . Debido, a que en la realización personal se identificaron los siguientes niveles: bajo 12.9%, medio con el 50% y alto con el 37.1%.
- 4 Se ha determinado la relación significativa negativa baja entre las variables de estrés laboral y clima organizacional debido a que  $P < 0.05$ , y su grado de correlación fue de  $-0.351$ . Debido, a que en la variable de estrés laboral se identificaron los siguientes niveles: bajo 62.9% y medio con el 37.1%; y en la variable clima organizacional identificó los siguientes niveles: bajo 27.1%, medio 57.1% y alto 15.7%.
- 5 Se ha diseñado la propuesta de un plan para reducir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el personal de emergencia en un hospital público.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A continuación, esta investigación genera las siguientes recomendaciones, como consecuencia del análisis detallado y de la síntesis de los resultados presentados en las conclusiones:

- 1 Se recomienda a la dirección general del nosocomio -Chiclayo, que diseñe e implemente estrategias que contribuyan a la disminución del agotamiento emocional mejorando las relaciones laborales en un clima organizacional favorable. Dado que, un sector importante de los profesionales en salud se encuentra en situación de agotamiento emocional.
- 2 Se recomienda fomentar terapias personales sobre manejo adecuado del estrés. Ya que se puede observar despersonalización, desinterés, falta de empatía en el personal del nosocomio.
- 3 Se recomienda Capacitar a los jefes de los servicios sobre la ventaja de disminuir el estrés laboral por medio de un buen clima organizacional con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales.
- 4 Se recomienda al director de la institución desarrollar actividades que permita a los trabajadores confraternizar, diseñando equipos de trabajo y se reafirme la comunicación, el compromiso y la confianza.
- 5 Implementar la propuesta de un plan para reducir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el personal de emergencia en un hospital público.

## **VIII. PROPUESTA**

### **8.1 Título de la propuesta**

Propuesta para prevenir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el personal de emergencia en un hospital público.

### **8.2 Presentación**

Debido a la situación a la que ha tenido que enfrentarse el personal que labora en el servicio de emergencia como consecuencia de la gran expansión de la pandemia del COVID-19, la sobrecarga de trabajo, las inapropiadas condiciones laborales, al insuficiente modelo para atender las demandas y a la falta de información sobre cómo actuar, es muy probable que estén sujetos a muchas tensiones psicológicas que se deben tratar para conservar una adecuada salud mental.

### **8.3 Conceptualización de la propuesta**

La propuesta se ha desarrollado teniendo como conceptos principales del marco teórico del estrés laboral, con sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, como también de la variable clima organizacional, con sus dimensiones motivación, trabajo en equipo, liderazgo y capacitación.

### **8.4 Objetivos de la Propuesta**

El objetivo General: Desarrollar un programa de intervención para disminuir el estrés y mejorar el clima en la institución en los trabajadores del servicio de emergencia de un nosocomio público de Chiclayo.

Objetivos específicos: Prevenir el estrés, suministrando las técnicas necesarias para su desempeño laboral. Desarrollar estrategias de relajación para que el personal puede compensar y perseverar un nivel acertado de salud mental. Potenciar habilidades blandas y fomentar el desempeño laboral en los individuos que laboran en emergencia. Enseñar estrategias para aminorar las emociones negativas que originen el estrés.

## **8.5 Justificación**

La propuesta tiene como finalidad generar un cambio en el clima organizacional de los individuos que laboran en el servicio de emergencia que laboran en un hospital público de Chiclayo, debido al COVID-19 ha generado situaciones estresantes y de ansiedad, generando fatiga emocional, miedo y sobre carga laboral, disminuyendo la capacidad laboral en la institución, ya que la salud mental es parte primordial en el bienestar integral de las personas y es la salud un asunto de interés social y de gran responsabilidad. Las instituciones como el Ministerio de Salud (MINSA), juegan un rol importante en crear las estrategias para que exista un proyecto preventivo. Es por ello, que se propone brindar programas de prevención y orientación para la disminución del estrés que beneficiará a los trabajadores de emergencia de un nosocomio público y poder fortalecer la salud mental y potenciar las habilidades para un mejor desempeño laboral.

## **8.6 Fundamentos teóricos**

La propuesta se fundamenta por la teoría de Cannon, el cual está basado en un modelo fisiológico del estrés, se refiere a que el individuo cuando siente una amenaza tendrá una respuesta fisiológica, esta respuesta se produce automáticamente por nuestro organismo como defensa. (Vidal, 2019). Además, se fundamenta en el nivel de estrés que mantiene el personal de emergencia del nosocomio ya que el estrés se considera como un ciclo de agotamiento físico y mental por las exigencias a la que es sometido el personal. Será un trabajador con falta de empatía, desinterés en sus actividades, mal trato, irritables. Cuándo este suceso se presenta afecta al trabajador y al establecimiento de salud repercutiendo en el entorno laboral.



## REFERENCIAS

- Acosta, J., & Iglesias, S. (2020). Salud mental en trabajadores expuestos a COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(3), 212–213. <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i3.3784>
- Aldazabal, P. Y. A. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital COVID-19 en Lima. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 107–113. <https://doi.org/10.21679/arc>
- Álvarez, R. A., & Rubio, G. M. del R. (2018). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento para enfermería*. <https://acortar.link/hyVXc6>
- Andina. (2020). Coronavirus: Minsa aprueba guía técnica que vela por salud mental de su personal. <https://acortar.link/4ikHhK>
- Arias, G. J. L., & Covinos, G. M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://acortar.link/ilYclw>
- Arque, A. (2021). Clima organizacional y estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho—2018 [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/nsb5qW>
- Banda, B. E. (2022). Estrés laboral, ansiedad y miedo al covid-19 en el personal de salud del servicio de Traumatología-Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/rWGfjs>
- Barboza, B. I. Y. (2019). Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019 [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38050>
- Barradas, A., Delgadillo, C., Gutierrez, S., Posadas, T., García, A., López, G., & Denis, E. (2018). *Estrés Y Burnout Enfermedades En La Vida Actual*. Palibrio. <https://acortar.link/W5lfK5>

- Barreto, D. A., & Salazar, H. A. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30–39. <https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Baye, Y., Demeke, T., Birhan, N., Semahegn, A., & Birhanu, S. (2020). Nurses' work-related stress and associated factors in governmental hospitals in Harar, Eastern Ethiopia: A cross-sectional study. *PLOS ONE*, 15(8), e0236782. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236782>
- Cabezas, M., Andrade, N., & Torres, S. (2018). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*. <https://acortar.link/9nlbT>
- Cai, H., Tu, B., Ma, J., Chen, L., Fu, L., Jiang, Y., & Zhuang, Q. (2020). Psychological Impact and Coping Strategies of Frontline Medical Staff in Hunan Between January and March 2020 During the Outbreak of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) in Hubei, China. *Medical Science Monitor*, 26. <https://doi.org/10.12659/MSM.924171>
- Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: Clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(10), 58–76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Calderon, I., & Rivas, D. (2021). Work factors and stress level in nurses in a surgical center. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). Scopus. <https://acortar.link/KryaKm>
- Campos, E. C. (2021). Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo [Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/DeZpM7>
- Canales, R., Pardo, O., & Solís, L. (2021). *Afrontamiento del estrés en Enfermeras que Trabajan en el Servicio Público de Salud, en contexto COVID-19*. [Maestría, Universidad Gabriela Mistral]. <https://acortar.link/aW5kAt>

- Cantú, S. B. (2015). *Curso de capacitación para la mejora organizacional en un Instituto de educación* [Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/11330/1/1080215465.pdf>
- Carballo, O. B., & Sánchez, C. M. V. (2021). El manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes COVID-19. *Ene*, 15(1). <https://acortar.link/y83ccU>
- Carhuamaca, L. K., & Acevedo, O. M. (2018). Factores laborales que influyen en el nivel de estrés del personal de salud de centro quirúrgico del hospital Domingo Olavegoya Jauja 2018 [Universidad Nacional del Callao]. <https://acortar.link/cNCJQ6>
- Carrasco, O. P. C., Castillo, E. F. S., Salas, R. M. S., & Reyes, C. E. A. (2020). *Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19*. SciELO Preprints. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
- Carrillo, G. G. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque* [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78507>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A.). <https://acortar.link/XCaAU>
- Chura, C., & Flores, S. (2021). *Ansiedad y estrés laboral en personal de salud expuesto al COVID 19 en centro de salud del distrito de Cayma—Arequipa* [Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://acortar.link/E9IRdG>
- Condezo, M. Y. M. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en enfermeros de un hospital público en el cercado de Lima, 2021 [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/zyEB2y>

- Contreras, D. L. (2022). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/6dUfJS>
- Dabou, E. A. R., Ilesanmi, R. E., Mathias, C. A., & Hanson, V. F. (2022). Work-related Stress Management Behaviors of Nurses During COVID-19 Pandemic in the United Arab Emirates. *SAGE Open Nursing*, 8. Scopus. <https://doi.org/10.1177/23779608221084972>
- Deemah, A., Aljhani, S., Althiyabi, I., & Majzoub, S. (2020). Mental health among healthcare providers during coronavirus disease (COVID-19) outbreak in Saudi Arabia. *Journal of Infection and Public Health*, 13(10), 1432–1437. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2020.08.013>
- Durand, V. M. (2022). Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el departamento de Enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021 [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/lzOwon>
- Escudero, C. L., & Cortez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. (UTMACH). <https://acortar.link/KNq9vs>
- Flores, S. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020 [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/QPlac7>
- Gaspar, F. (2019). Analysis of the management schools and their representatives. 8(2), 23. <https://acortar.link/GMSFME>
- Gestión. (2019). Encuestas de clima laboral: Menos de 50% de empresas aplica acciones para mejorar puntos débiles reportados. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://acortar.link/KGPoHi>
- Harris, P. R., & Harris, K. G. (1996). Managing effectively through teams. *Team Performance Management: An International Journal*, 2(3), 23–36. <https://doi.org/10.1108/13527599610126247>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Herrera, S., & Zamora, G. (2014). ¿Sabemos realmente que es la motivación? *Correo Científico Médico*, 18(1), 126–128. <https://acortar.link/Kdrt3l>
- Jean-Baptiste, C. O., Herring, R. P., Beeson, W. L., Dos Santos, H., & Banta, J. E. (2020). Stressful life events and social capital during the early phase of COVID-19 in the U.S. *Social Sciences & Humanities Open*, 2(1), 100057. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2020.100057>
- Jímenez, & Villanueva. (2018). *Los estilos de Liderazgo y su influencia en la organización*. <https://acortar.link/is320o>
- Kang, L., Li, Y., Hu, S., Chen, M., Yang, C., Yang, B. X., Wang, Y., Hu, J., Lai, J., Ma, X., Chen, J., Guan, L., Wang, G., Ma, H., & Liu, Z. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus. *The Lancet Psychiatry*, 7(3), e14. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30047-X](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30047-X)
- LeBlanc, N. J., & Marques, L. (2019). *How to handle stress at work?* Harvard Health. <https://www.health.harvard.edu/blog/how-to-handle-stress-at-work-2019041716436>
- León, R. P. L., Lora, L. M. G., & Vega, J. R. (2021). Relationship between lifestyle and work stress in nursing staff in times of covid-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 37. Scopus. <https://acortar.link/xgoFpc>
- Maguiña, C. (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 8–10. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.929>
- Malik, M., & Azmat, S. (2019). Leader and leadership: historical development of the terms and critical review of literature. 5, 16–32. <https://acortar.link/yIGPdV>

- Monterrosa, C.-A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Florez-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195–213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Moreira, L. M. (2018). EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador [Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7763>
- Nwaogu, J. M., & Chan, A. P. C. (2021). Work-related stress, psychophysiological strain, and recovery among on-site construction personnel. *Automation in Construction*, 125, 103629. <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2021.103629>
- Organización Médica Colegial de España. (2020). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. <https://acortar.link/itPWMI>
- PNUD. (2022). *Objetivo 3: Salud y bienestar | El PNUD en Perú*. UNDP. <https://acortar.link/laJMc>
- Quispe, C. (2020). Clima organizacional durante el aislamiento social de la pandemia COVID-19 en dos instituciones educativas de Ventanilla, Callao 2020 [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/So60zx>
- Randa, S., & El-Shafei, D. A. (2021). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: Nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environmental Science and Pollution Research*, 28(7), 8791–8801. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-11235-8>
- Ruíz, G. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019 [Maestría, Universidad del Pacífico]. <https://acortar.link/sWqY9I>
- Salas, D. (2020, febrero 11). *Selección de la muestra en la investigación cuantitativa*. Investigalia. <https://acortar.link/W2ILcz>

- Scarnati, J. T. (2001). On becoming a team player. *Team Performance Management: An International Journal*, 7(1/2), 5–10. <https://doi.org/10.1108/13527590110389501>
- Sivan-Donin, D., Ben-Ezra, M., & Hamama-Raz, Y. (2019). Quality or quantity of coping resources: Why not both? An integration of common stress theories. *Psychiatry Research*, 272, 164–170. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.12.051>
- Soletto, A. J. G., & Figueroa, G. E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498154006021>
- Souders, B. (2019). *What is Motivation? A Psychologist Explains*. PositivePsychology.com. <https://positivepsychology.com/what-is-motivation/>
- Tahir, S. (2020). Organizational climate: What it is and how to shape it | CQ Net - Management skills for everyone. CQ Net - Management skills for everyone! <https://acortar.link/1eIU6a>
- Torres, O. P. (2019). Estrategias de aprendizaje y comprensión lectora en inglés, en estudiantes del centro de idiomas de la Universidad César Vallejo.Lima.2019 [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/pb1zhh>
- UCV. (2020). “Código de Ética en Investigación”. <https://acortar.link/COMGID>
- Valdivia, T. (2018). *La capacitación en la gestión del talento humano*. <https://acortar.link/tPTRxG>
- Vázquez, E. L. E. (2020). Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020 [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/qotD2>
- Vega, R. K. A. (2021). Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de Ferreñafe [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71157>

- Vidal, L. V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza. <https://acortar.link/cuFUjl>
- Vidaurre, C. (2022). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Enfermeros de UCI en Pandemia por Covid19 en un Hospital Lima 2021 [Maestría, Cesar Vallejo]. <https://acortar.link/NalAdF>
- Yalçın Akgül, G., & Aksoy, N. (2021). The Relationship Between Organizational Stress Levels and Patient Safety Attitudes in Operating Room Staff. *Journal of Perianesthesia Nursing*, 36(5), 499–506. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2020.11.002>
- Yang, J., Yuanyuan, C., Qiuxiang, Y., Cong, L., Xiaofeng, L., Yundong, Z., Jing, C., Peifeng, Q., Yan, L., Xiaojiao, X., & Yujie, L. (2020). Psychological distress surveillance and related impact analysis of hospital staff during the COVID-19 epidemic in Chongqing, China. *Comprehensive Psychiatry*, 103, 152198. <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2020.152198>
- Zapata, C. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público [Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. <https://acortar.link/LUr61w>



## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 7**

*Matriz de operacionalización*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	índice	Escala de medición
Estrés Laboral	Estrés laboral, “Es una agrupación de factores emocionales, conductuales y fisiológicas, donde el colaborador presenta angustia con respecto a las exigencias de su puesto laboral” (Nwaogu & Chan, 2021, p.12).	La variable estrés laboral se mide a través de las 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento Emocional	Desgaste emocional	1, 2, 3, 4	Likert Ordinal 1:N 2:CN 3:AV 4:CS 5: S
				Agotamiento Físico	5, 6	
				Tolerancia a la frustración	7, 8, 9	
			Despersonalización	Falta de Empatía	10	
				Desinterés	11	
				Preocupación por mis actitudes	12, 13	
			Realización Personal	Relaciones Interpersonales	14, 15	
				Actitud positiva	16, 17	
				Apoyo Emocional	18	
				Autorregulación	19, 20	

Clima Organizacional	Palma menciona que: “es la percepción sobre temas relacionados donde se desenvuelve el trabajador, el cual facilita considerar acciones primordiales para mejorar y hacer más fuerte el desempeño en beneficio a la organización” (Vidaurre, 2022, p.6).	La variable clima organizacional se mide a través de 4 dimensiones: Motivación, trabajo en equipo, liderazgo y capacitación	Motivación	desempeño	1	Likert Ordinal 1:N 2:CN 3:AV 4CS 5:S
				Reconocimiento	2	
				Aprendizaje	3	
				Remuneración	4	
				Competencia	5	
			Trabajo en equipo	Comunicación	6, 7	
				Compromiso	8	
				Confianza	9	
			Liderazgo	Control	10	
				Interés por el personal	11, 12	
			Capacitación	Calidad	13, 14	
				Efectividad	15	

## Anexo 2

### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario sobre el estrés laboral



Nro.

**Cuestionario del estrés laboral**  
**Dirigido a los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo**

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el estrés laboral en el personal de emergencia de un hospital público, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

(1) N	(2) CN	(3) AV	(4) CS	(5) S
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Variable y dimensiones / ítems		N	CN	AV	CS	S
Variable 1: Estrés laboral		1	2	3	4	5
Dimensión: Agotamiento Emocional						
1	Me siento estresado emocionalmente al trabajar con pacientes COVID-19.					
2	Cuando termino mi jornada laboral me siento vacío, triste.					
3	Me deprime escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.					
4	Me afecta demasiado escuchar la queja de los pacientes.					
5	Siento cansancio al iniciar una nueva jornada de trabajo.					
6	Me cuesta levantarme por las mañanas.					
7	Me resulta difícil controlarme frente a una situación de estrés.					
8	Me siento frustrado por la carga laboral y tengo temor de contagiarme.					
9	Me afecta la muerte de un paciente con COVID-19.					
Dimensión: Despersonalización						
10	Los pacientes suelen culparme de sus problemas.					
11	Siento que no importa lo que pueda pasar con mis pacientes.					
12	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran unos objetos.					
13	Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
Dimensión: Realización Personal						
14	Siento que puedo establecer relaciones asertivas con pacientes que tienen COVID-19.					
15	Me identifico con los problemas de mis pacientes.					
16	Siento mucha energía al realizar mi trabajo.					
17	Influyo de manera positiva a otras personas a través de mi trabajo.					
18	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera correcta y eficaz.					
19	Me siento satisfecho del trabajo realizado con los pacientes .					
20	Siento que puedo entablar una relación agradable con los pacientes con facilidad.					

Muchas gracias por su colaboración  
Chiclayo-2022.

## Cuestionario del Clima Organizacional

Nro.



### Cuestionario del Clima Organizacional Dirigido a los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo

Señor (ra) (ita): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

(1) N	(2) CN	(3) AV	(4) CS	(5) S
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Variable y dimensiones / ítems		N	CN	AV	CS	S
Variable 2: Clima Organizacional		1	2	3	4	5
Dimensión: Motivación						
1	Los trabajadores se sienten motivados al realizar sus actividades.					
2	En el servicio de emergencia otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.					
3	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.					
4	Consideras justo el salario que recibes.					
5	Algunos trabajadores realizan con desagrado sus actividades.					
Dimensión: Trabajo en equipo						
6	En el servicio de emergencia hay compañerismo entre los trabajadores.					
7	En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.					
8	Los trabajadores tienen claro las responsabilidades que tiene a su cargo.					
9	Cuando se incorpora a un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.					
Dimensión: Liderazgo						
10	Los directivos brindan apoyo al personal en la realización de sus actividades.					
11	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.					
12	El jefe de emergencia brinda apoyo e información para trabajar con eficacia.					
Dimensión: Capacitación						
13	Existe preocupación por mantener actualizado al personal de emergencia con el fin de mejorar la calidad del trabajo.					
14	Las capacitaciones que recibe el trabajador permiten mejorar el desempeño laboral.					
15	Las capacitaciones que se desarrollan en el servicio de emergencia es brindado a todos sin excepción.					

Muchas gracias por su colaboración  
Chiclayo-2022.

## Anexo 3

### Validación de Expertos

#### Instrumento 1. Cuestionario sobre el Estrés laboral

Juez 1:

**POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento  
Cuestionario del estrés laboral**

Chiclayo, 17 de mayo de 2022

Señor(a)

Yohana Oliva Yarlaque

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

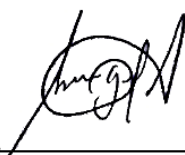
El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



\_\_\_\_\_  
Firma del maestrante

## INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del estrés laboral.

**Autor original:**

Gil Obando Silvia Lucrecia.

**Objetivo:**

Recopilar datos sobre el estrés laboral del personal de emergencia de un hospital público.

**Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores del área de emergencia de un hospital público de Chiclayo.

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del estrés laboral.

**Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Desgaste emocional	1, 2, 3, 4
		Agotamiento Físico	5, 6
		Tolerancia a la frustración	7, 8, 9
	Despersonalización	Falta de Empatía	10
		Desinterés	11
		Preocupación por mis actitudes	12, 13
	Realización Personal	Relaciones Interpersonales	14, 15
		Actitud positiva	16, 17
		Apoyo Emocional	18
		Autorregulación	19, 20

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones			
Estrés Laboral	Estrés laboral, "Es una agrupación de factores emocionales, conductuales y fisiológicas, donde el colaborador presenta angustia con respecto a las exigencias de su puesto laboral" (Nwaogu & Chan, 2021, p.12).	La variable laboral mide a través de las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento Emocional	Desgaste Emocional	Me siento cansado emocionalmente por mi trabajo	Escala de Likert	4	4	4				
					Cuando termino mi jornada laboral me siento vacío		4	4					
					Me distraigo con facilidad		4	4					
					Me afecta demasiado escuchar el quejido de los pacientes		3	4	El quejido por "la queja"				
			Agotamiento Físico	Tolerancia a la frustración	Siento cansancio al iniciar una nueva jornada de trabajo	4	4						
					Me cuesta levantarme por las mañanas	4	4						
					Me resulta difícil controlarme frente a una situación de estrés	4	4						
			Falta de Empatía	Desinterés	Me siento frustrado por la carga laboral	4	4						
					Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4	4						
			Estrés Laboral			Despersonalización	Preocupación por mis actitudes	En ocasiones los pacientes suelen culparme de sus problemas	Escala de Likert	4	4	4	
								En ocasiones siento que no importa lo que pueda pasar con mis pacientes.		4	4		
								A veces siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran unos objetos.		4	4		
								Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		4	4		
								Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.		2	4	Estructurar la pregunta	
Trato los problemas de mis pacientes con mucha eficacia.	4	4											
Siento mucha energía al realizar mi trabajo.	4	4											
Actitud Positiva	Relaciones interpersonales	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.	4	4									
Apoyo Emocional	Realización Personal	Trato los problemas de mis pacientes con mucha eficacia.	4	4									
Autorregulación					Influyo de manera positiva a otras personas a través de mi trabajo.	Escala de Likert	4	4	4				
					En mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera correcta y eficaz.		4	4					
					Me siento contento después de haber trabajado con mis pacientes	Escala de Likert	3	4	4	Eliminar "mis"			
					Siento que puedo entablar un clima agradable con mis pacientes con facilidad.		3	4	4	Eliminar "mis"			

## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**SUGERENCIAS:** (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el Desempeño académico, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Desempeño académico, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



DNI N° 45472734

Yohana Milagros Oliva Yarlaque



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario del estrés laboral

### AUTORA:

Gil Obando Silvia Lucrecia

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 17 de mayo de 2022



Firma del Experto

Yohana Oliva Yarlaque

Grado académico Magister

Matrícula de Colegio Profesional N°071867



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OLIVA YARLAQUE**  
Nombres **YOHANA MILAGROS**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **45472734**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **11/04/22**  
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**  
Diploma **052-156700**  
Fecha Matrícula **01/04/2019**  
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
13 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000862803

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 13/08/2022 14:14:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Juez 2:**

**POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento  
Cuestionario del estrés laboral**

Chiclayo, 17 de mayo de 2022

*Señor(a)*

Magaly Miriam Medina Rojas

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

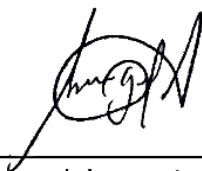
El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



\_\_\_\_\_  
Firma del maestrante

## INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del estrés laboral.

**Autor original:**

Gil Obando Silvia Lucrecia.

**Objetivo:**

Recopilar datos sobre el estrés laboral del personal de emergencia de un hospital público.

**Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores del área de emergencia de un hospital público de Chiclayo.

**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****Nombre del instrumento:**

Cuestionario del estrés laboral.

**Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Desgaste emocional	1, 2, 3, 4
		Agotamiento Físico	5, 6
		Tolerancia a la frustración	7, 8, 9
	Despersonalización	Falta de Empatía	10
		Desinterés	11
		Preocupación por mis actitudes	12, 13
	Realización Personal	Relaciones Interpersonales	14, 15
		Actitud positiva	16, 17
		Apoyo Emocional	18
		Autorregulación	19, 20

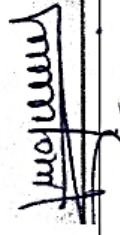
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones			
Estrés Laboral	"Es una agrupación de factores emocionales, conductuales y fisiológicas, donde el colaborador presenta angustia con respecto a las exigencias de su puesto laboral" (Nwaogu & Chan, 2021, p.12).	La variable de estrés laboral se mide a través de las 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento Emocional	Desgaste Emocional	Me siento cansado emocionalmente por mi trabajo	Escala de Likert	4	4	4				
					Cuando termino mi jornada laboral me siento vacío		4	4					
					Me distraigo con facilidad		4	4					
			Agotamiento Físico	Tolerancia a la frustración	Me afecta demasiado escuchar el quejido de los pacientes		4	4					
					Siento cansancio al iniciar una nueva jornada de trabajo		4	4					
					Me cuesta levantarme por las mañanas		4	4					
			Falta de Empatía	Desinterés	Me resulta difícil controlarme frente a una situación de estrés		4	4					
					Me siento frustrado por la carga laboral		4	4					
					Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		4	4					
			Realización Personal				Preocupación por mis actitudes	En ocasiones los pacientes suelen culparme de sus problemas	3	4	4	4	Eliminar "en ocasiones"
								En ocasiones siento que no importa lo que pueda pasar con mis pacientes.	3	4	4	4	Eliminar "en ocasiones"
								A veces siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran unos objetos.	3	4	4	4	Eliminar "A veces"
								Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	4	
Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.	4	4				4		4					
Trato los problemas de mis pacientes con mucha eficacia.	4	4				4		4					
Siento mucha energía al realizar mi trabajo.	4	4				4		4					
Autoregulación			Apoyo Emocional	Influjo de manera positiva a otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	4					
				En mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera correcta y eficaz.	4	4	4	4					
				Me siento contento después de haber trabajado con mis pacientes	4	4	4	4					
					Siento que puedo entablar un clima agradable con mis pacientes con facilidad.	4	4	4	4				

## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el Desempeño académico, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Desempeño académico, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



DNI N° 16803682

Magaly Miriam Medina Rojas

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario del estrés laboral

### AUTORA:

Gil Obando Silvia Lucrecia

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

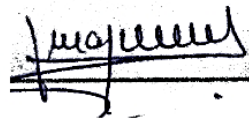
OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 17 de mayo de 2022



Firma del Experto

Magaly Miriam Medina Rojas

Grado académico Magister en Educación

Matrícula de Colegio Profesional N° 38515



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MEDINA ROJAS**  
Nombres **MAGALY MIRIAM**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16803682**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION  
MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA**  
Fecha de Expedición **06/05/2014**  
Resolución/Acta **0583-2014-UCV**  
Diploma **A1669335**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
13 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000862812

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 13/08/2022 14:25:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



**Juez 3:**

**POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento  
Cuestionario del estrés laboral**

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

*Señor(a)*

María Isabel Romero Sipión

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



\_\_\_\_\_  
Firma del maestrante

## INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del estrés laboral.

**Autor original:**

Gil Obando Silvia Lucrecia.

**Objetivo:**

Recopilar datos sobre el estrés laboral del personal de emergencia de un hospital público.

**Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores del área de emergencia de un hospital público de Chiclayo.

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del estrés laboral.

**Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Desgaste emocional	1, 2, 3, 4
		Agotamiento Físico	5, 6
		Tolerancia a la frustración	7, 8, 9
	Despersonalización	Falta de Empatía	10
		Desinterés	11
		Preocupación por mis actitudes	12, 13
	Realización Personal	Relaciones Interpersonales	14, 15
		Actitud positiva	16, 17
		Apoyo Emocional	18
		Autorregulación	19, 20

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Claridad	Cohere ndia	Relev ancia	Observaciones
Estrés Laboral	Estrés laboral, "Es una agrupación de factores emocionales, conductuales y fisiológicas, donde el colaborador presenta angustia con respecto a las exigencias de su puesto laboral" (Nwaogu & Chan, 2021, p.12).	La variable estrés laboral se mide a través de las 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento Emocional	Desgaste Emocional	Me siento cansado emocionalmente por mi trabajo	Escala de Medición	3	4	4	Agregar "al trabajar con pacientes COVID-19"
					Me distraigo con facilidad (me deprime escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana)		3	4	4	Agregar "triste"
					Me resulta demasiado escuchar el quejido de los pacientes		2	4	4	replantear
			Agotamiento Físico		Siento cansancio al iniciar una nueva jornada de trabajo	4	4	4	-	
					Me cuesta levantarme por las mañanas	4	4	4	-	
					Me resulta difícil controlarme frente a una situación de estrés	4	4	4	-	
			Tolerancia a la frustración		Me siento frustrado por la carga laboral	4	4	4	Agregar "y temor a contagiarme"	
					Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	3	3	4	Me afecta la muerte de un paciente con COVID	
					En ocasiones los pacientes suelen culparme de sus problemas	4	4	4		
			Falta de Empatía	Despersonalización	Desinterés	En ocasiones siento que no importa lo que pueda pasar con mis pacientes.	4	4	4	
						A veces siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran unos objetos.	4	4	4	
						Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
			Relaciones interpersonales	Realización Personal	Actitud Positiva	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.	3	4	4	"asertivas con pc COVID"
Trato los problemas de mis pacientes con mucha eficacia.	3	3				3	"Me identifico con los problemas de mis pacientes"			
Siento mucha energía al realizar mi trabajo.	4	4				4	-			
Apoyo Emocional	Autoregulación		Influjo de manera positiva a otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	-			
			En mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera correcta y eficaz.	4	4	4	-			
			Me siento contento después de haber trabajado con mis pacientes	3	4	4	"Satisfecho del trabajo realizado"			
					Siento que puedo entablar un clima agradable con mis pacientes con facilidad.	3	4	4	"entablar una relación agradable"	

## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**SUGERENCIAS:** (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el Desempeño académico, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Desempeño académico, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



DNI N° 16803682

María Isabel Romero Sipián

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario del estrés laboral.

### AUTORA:

Gil Obando Silvia Lucrecia.

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022



Firma del Experto

María Isabel Romero Sipión

Grado académico de Magister

Matrícula de Colegio Profesional N° 020244



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ROMERO SIPION**  
Nombres **MARIA ISABEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16472167**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA**  
Rector **OSWALDO ZEGARRA ROJAS**  
Decano **FERNANDO SALAZAR SILVA**  
Secretario General **JUAN JIMENEZ BENDEZU**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**  
Fecha de Expedición **23/06/2004**  
Resolución/Acta **406-2004**  
Diploma **870**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
13 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000862819

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 13/08/2022 14:31:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

## Instrumento 2: Cuestionario sobre el Clima Organizacional

Juez 1:

### POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

#### Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento Cuestionario del clima organizacional

Chiclayo, 17 de mayo de 2022

Señor(a)

Yohana Oliva Yarlaque

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



\_\_\_\_\_  
Firma del maestrante

## INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del clima organizacional.

**Autor original:**

Gil Obando Silvia Lucrecia.

**Objetivo:**

Recopilar datos sobre el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público.

**Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores del servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del clima organizacional.

**Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura:**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Motivación	Desempeño	1
		Reconocimiento	2
		Satisfacción	3
		Remuneración	4
		Desmotivación	5
	Trabajo en equipo	Solidaridad	6, 7
		Compromiso	8
		Compañerismo	9
	Liderazgo	Apoyo	10
		Interés por el personal	11, 12
	Capacitación	Calidad	13, 14
Igualdad		15	



Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones				
Clima Organizacional	Palma menciona que: "es la percepción sobre temas relacionados donde se desenvuelven el trabajador, el cual facilita considerar acciones primordiales para mejorar y hacer más fuerte el desempeño en beneficio a la organización" (Vidaurre, 2022, p.6)	La variable clima organizacional se mide a través de 4 dimensiones: Motivación, trabajo en equipo, liderazgo y capacitación.	Motivación	desempeño	El trabajo que realizo es motivador	Escala de Likert	3	4	4	Hago por realizarlo				
				Reconocimiento	Recibes reconocimiento por el buen trabajo que realizas		4	4	4	-				
				Satisfacción	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo		4	4	4					
				Remuneración	Consideras justo el salario que recibes		4	4	4	-				
			Solidaridad	Desmotivación	Algunos trabajadores realizan con desagrado sus actividades		4	4	4	-				
					Cuando se trabaja en equipo se toman en cuenta la opinión de los demás		4	4	4	-				
			Compromiso		En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales		4	4	4	-				
					Los trabajadores tienen claro las responsabilidades que tiene a su cargo		4	4	4	-				
			Compañerismo		Cuando se incorpora a un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo						4	4	4	-
					Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.						4	4	4	-
			Liderazgo	Liderazgo	Liderazgo		Apoyo	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades	4	4	4	4	4	-
							interés por el personal	El jefe de emergencia brinda apoyo e información para trabajar con eficacia	3	4	4	4	4	Jefe del personal por emergencia
			Capacitación	Capacitación	Capacitación		Calidad	Existe preocupación por mantener actualizado al personal de emergencia con el fin de mejorar la calidad del trabajo.	3	4	4	4	4	Agregar personal de emergencia
								Las capacitaciones que recibo para desempeñar mi puesto laboral son eficaces	4	4	4	4	4	-
Las capacitaciones son iguales para todos	4	4				4		4	4	-				

## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**SUGERENCIAS:** (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el Desempeño académico, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Desempeño académico, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



DNI N° 45472734

Yohana Milagros Oliva Yarlaque

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario del clima organizacional

### AUTORA:

Gil Obando Silvia Lucrecia

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 17 de mayo de 2022



Firma del Experto

Yohana Oliva Yarlaque

Grado académico Magister

Matrícula de Colegio Profesional N°071867

**Juez 2:**

**POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento  
Cuestionario del clima organizacional**

Chiclayo, 17 de mayo de 2022

Señor(a)

Magaly Miriam Medina Rojas

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



\_\_\_\_\_  
Firma del maestrante

## INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del clima organizacional.

**Autor original:**

Gil Obando Silvia Lucrecia.

**Objetivo:**

Recopilar datos sobre el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público.

**Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores del servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del clima organizacional.

**Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura:**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Motivación	desempeño	1
		Reconocimiento	2
		Satisfacción	3
		Remuneración	4
		Desmotivación	5
	Trabajo en equipo	Solidaridad	6, 7
		Compromiso	8
		Compañerismo	9
	Liderazgo	Apoyo	10
		Interés por el personal	11, 12
	Capacitación	Calidad	13, 14
Igualdad		15	

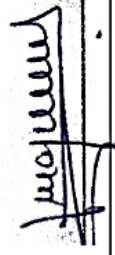
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones			
Clima Organizacional	Palma menciona que: "es la percepción sobre temas relacionados donde se desenvuelve el trabajador, el cual facilita consideraciones primordiales para mejorar y hacer más fuerte el desempeño en beneficio a la organización" (Vidaurre, 2022, p.6)	La variable clima organizacional se mide a través de 4 dimensiones: Motivación, Trabajo en equipo, Apoyo, Liderazgo y Capacitación	Motivación	desempeño	El trabajo que realizo es motivador?	Escala de Likert	3	3	4	"Me siento motivado en el trabajo"			
				Reconocimiento	Recibes reconocimiento por el buen trabajo que realizas		4	4	4	-			
				satisfacción	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo		4	4	4	-			
				Remuneración	Consideras justo el salario que recibes		4	4	4	-			
			Desmotivación	Algunos trabajadores realizan con desagrado sus actividades	3		4	4	"Algunos por Los"				
			Solidaridad	Cuándo se trabaja en equipo se toman en cuenta la opinión de los demás	4		4	4					
				En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales	4		4	4	-				
			Compromiso	Los trabajadores tienen claro las responsabilidades que tiene a su cargo	4		4	4	-				
				Cuando se incorpora a un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo	4		4	4	-				
			Compañerismo	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.	Apoyo		interés por el personal	Eliminar su	3	4	4	4	Eliminar su
								Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades	4	4	4	-	
			Capacitación	El jefe de emergencia brinda apoyo e información para trabajar con eficacia	Liderazgo		Calidad	Existe preocupación por mantener actualizado al personal de emergencia con el fin de mejorar la calidad del trabajo.	4	4	4	4	-
								Las capacitaciones que recibo para desempeñar mi puesto laboral son eficaces	4	4	4	-	
								Las capacitaciones son iguales para todos	4	4	4	-	
	4	4				4		-					

## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**SUGERENCIAS:** (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el Desempeño académico, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Desempeño académico, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



DNI N° 16803682  
Magaly Miriam Medina Rojas

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario del clima organizacional

### AUTORA:

Gil Obando Silvia Lucrecia

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

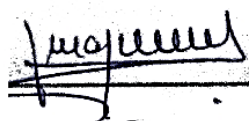
OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 17 de mayo de 2022



Firma del Experto

Magaly Miriam Medina Rojas

Grado académico Magister en Educación

Matrícula de Colegio Profesional N° 38515



**Juez 3:**

**POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento  
Cuestionario del clima organizacional**

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

Señor(a)

María Isabel Romero Sipión

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



\_\_\_\_\_  
Firma del maestrante

## INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario del clima organizacional.

**Autor original:**

Gil Obando Silvia Lucrecia.

**Objetivo:**

Recopilar datos sobre el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público.

**Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores del servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.

**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****Nombre del instrumento:**

Cuestionario del clima organizacional.

**Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura:**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Motivación	Desempeño	1
		Reconocimiento	2
		Satisfacción	3
		Remuneración	4
		Desmotivación	5
	Trabajo en equipo	Solidaridad	6, 7
		Compromiso	8
		Compañerismo	9
	Liderazgo	Apoyo	10
		Interés por el personal	11, 12
	Capacitación	Calidad	13, 14
		Igualdad	15


Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones				
Clima Organizacional	Palma menciona que: "es la percepción sobre temas relacionados donde se desenvuelven el trabajador, el cual facilita considerar acciones primordiales para mejorar y hacer más fuerte el desempeño en beneficio a la organización" (Vidaurre, 2022, p.6)	La variable clima organizacional se mide a través de 4 dimensiones: Motivación, trabajo en equipo, liderazgo y capacitación.	Motivación	Desempeño	El trabajo que realizo es motivador	Escala de medición Likert	3	3	4	Los trabajadores se sienten motivados al realizar sus actividades				
				Reconocimiento	Recibes reconocimiento por el buen trabajo que realizas (La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño)		2	4	4	Replantear				
				Satisfacción	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo		4	4	4	-				
				Remuneración	Consideras justo el salario que recibes		3	4	4	"cambiar recibes por recibes"				
			Trabajo en equipo	Desmotivación	Algunos trabajadores realizan con desagrado sus actividades		4	4	4	4	4	-	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores	
				Solidaridad	Cuándo se trabaja en equipo se toman en cuenta la opinión de los demás En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales		2	3	4	4	4	4	-	
			Liderazgo	Compromiso	Los trabajadores tienen claro las responsabilidades que tiene a su cargo		4	4	4	4	4	4	-	
				Compañerismo	Cuando se incorpora a un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo		4	4	4	4	4	4	-	
			Capacitación	Apoyo	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.		3	4	4	4	4	4	4	Dan por brindan
				interés por el personal	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades		4	4	4	4	4	4	4	-
				Calidad	El jefe de emergencia brinda apoyo e información para trabajar con eficacia		4	4	4	4	4	4	4	-
				Calidad	Existe preocupación por mantener actualizado al personal de emergencia con el fin de mejorar la calidad del trabajo.		3	4	4	4	4	4	4	"eliminar personal de emergencia"
							Capacitación		Las capacitaciones que recibo para desempeñar mi puesto laboral son eficaces	3	3	3	3	"recibe el trabajador permiten mejorar el desempeño laboral"
								Igualdad	Las capacitaciones son iguales para todos	3	3	3	3	"que se desarrollan en la organización se les brindan a todos sin excepción"

## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**SUGERENCIAS:** (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el Desempeño académico, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Desempeño académico, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



DNI N° 16803682  
María Isabel Romero Sipión

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario del clima organizacional

### AUTORA:

Gil Obando Silvia Lucrecia

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022



Firma del Experto

María Isabel Romero Sipión

Grado académico de Magister

Matrícula de Colegio Profesional N° 020244

## Anexo 4

### Validez, confiabilidad y normalidad de los datos

**Tabla 8**

*Validez del instrumento cuestionario sobre el estrés laboral (V. de Ayken)*

Dimensiones	Claridad			Coherencia			Relevancia		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Agotamiento Emocional	0.93	0.61	0.99	0.99	0.68	1.00	1.00	0.70	1.00
Despersonalización	0.92	0.60	0.99	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Realización Personal	0.87	0.55	0.98	0.98	0.68	1.00	0.98	0.68	1.00
Instrumento por Criterio	0.91	0.58	0.98	0.99	0.69	1.00	0.99	0.69	1.00
Instrumento Global	0.96	0.652	0.997						

**Tabla 9**

*Validez del instrumento cuestionario sobre el clima organizacional (V. de Ayken)*

Dimensiones	Claridad			Coherencia			Relevancia		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Motivación	0.84	0.52	0.96	0.96	0.64	1.00	1.00	0.70	1.00
Trabajo en equipo	0.94	0.63	0.99	0.97	0.66	1.00	1.00	0.70	1.00
Liderazgo	0.89	0.57	0.98	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Capacitación	0.85	0.53	0.97	0.93	0.61	0.99	0.93	0.61	0.99
Instrumento por Criterio	0.88	0.56	0.98	0.96	0.65	1.00	0.99	0.68	1.00
Instrumento Global	0.94	0.627	0.994						

**Tabla 10***Confiabilidad del instrumento cuestionario sobre el estrés laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	
		N	%
0.702	20	70	100

**Tabla 11***Confiabilidad del instrumento cuestionario sobre el clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	
		N	%
0.840	15	70	100

**Tabla 12***Prueba de Normalidad*

Prueba de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0,047	70	0,200*
Clima organizacional	0,113	70	0,027
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			
a. Corrección de significación de Lilliefors			

## Anexo 5

### Determinación de la población y muestra

La población se ha determinado por censo a través de la cantidad de personal que labora en el servicio de emergencia, correspondiendo a 85 personas.

En virtud de la aplicación de la fórmula para determinar la muestra para la población finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Desarrollo:

Tamaño de la muestra	n	?
Nivel de confianza	Z	1.96
Variabilidad positiva	p	0.5
Variabilidad negativa	q	0.5
Tamaño de la población	N	85
Precisión o el error	E	0.05
Muestra	n	70



## Anexo 6

### Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / tipo/diseño	Técnica / instrumento
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Estrés Laboral	Unidad de análisis: Trabajadores del área de emergencia.	Enfoque: cuantitativo	Técnica: La encuesta  Instrumento: El cuestionario
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.	El estrés laboral se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.				
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público en el COVID-19?	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19 Chiclayo.	El agotamiento emocional se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.				
¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público en el COVID-19?	Determinar la relación entre la despersonalización y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19 Chiclayo.	La despersonalización se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.	Clima Organizacional	Población: 85 trabajadores del área de emergencia  Muestra: 70 trabajadores de emergencia	Diseño no experimental	
¿Cuál es la relación entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público en el COVID-19?	Establecer la relación entre la realización personal y el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.	La realización personal se relaciona con el clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo.				
¿De qué manera la propuesta de un plan reducirá el estrés laboral y mejorará el clima organizacional en el personal de emergencia en un hospital público?	Diseñar la propuesta de un plan para reducir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el personal de emergencia en un hospital público.	El diseño de la propuesta de un plan permitirá reducir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el personal de emergencia en un hospital público.				
					Tipo: Básica	
					Diseño de investigación: correlacional	
					M: 70 trabajadores	
					Ox: Estrés laboral	
					Oy: Clima Organizacional	

## Anexo 7

### Consentimiento informado


Yo, .....Silvia Lucrecia Gil Obando..... como profesional de la salud del hospital público de Chiclayo reconozco que la información otorgada por la investigadora para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, reconozco haber sido informado (a) de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Silvia Lucrecia Gil Obando de la presente investigación titulada: Estrés laboral y clima organizacional en el personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19, Chiclayo.

Teniendo como objetivo; Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el servicio de emergencia de un hospital público durante el COVID-19.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente cuestionario.

X	ACEPTO
	NO ACEPTO



Firma del profesional de salud

## Anexo 8

### Continuación de la propuesta

#### 8.7 Estrategias de la propuesta

**Tabla 13**

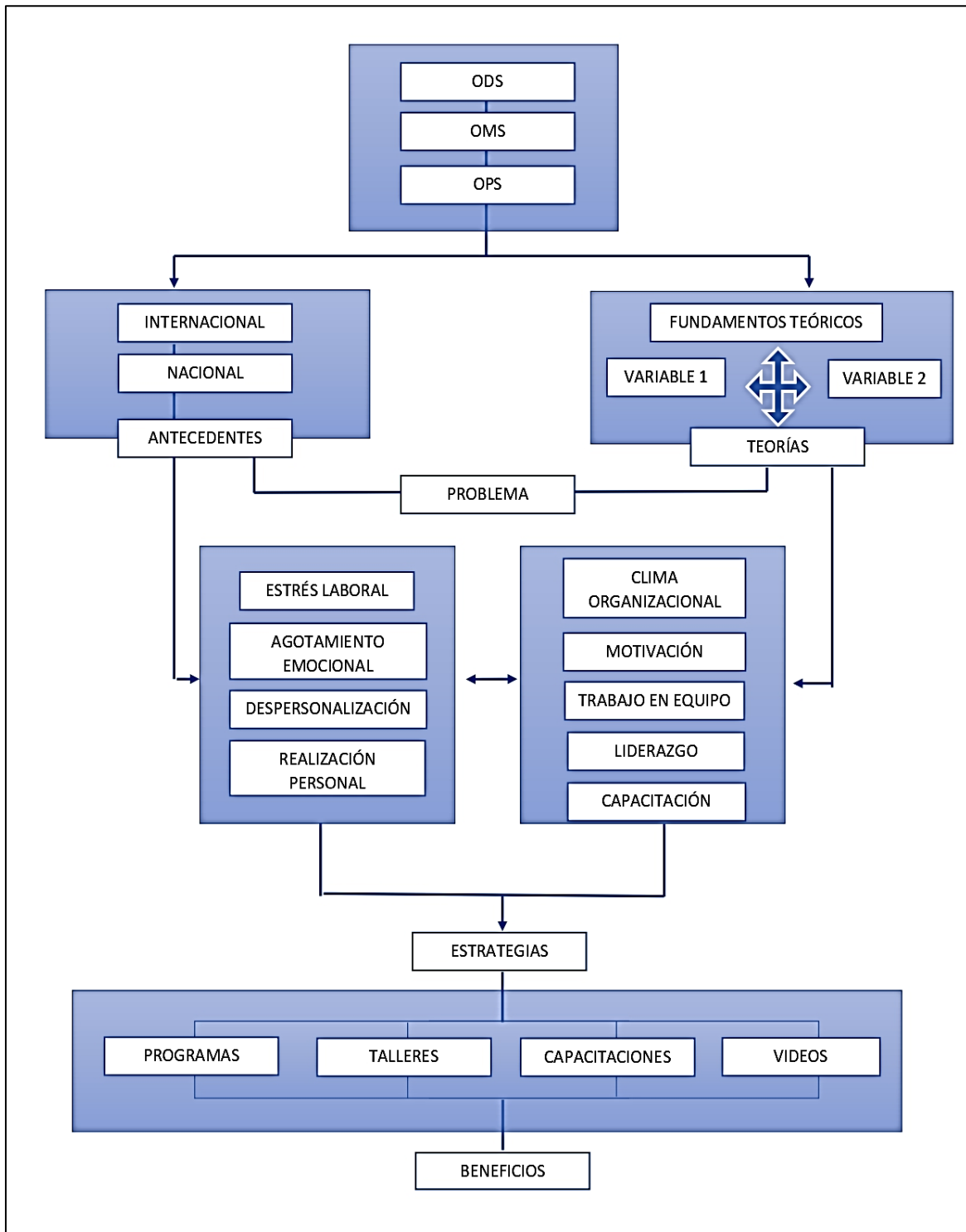
*Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta*

Orden	Objetivo	Problemática existente	Estrategias	Beneficios	Beneficiarios	Responsable	Tiempo	Periodo
1	Prevenir el estrés, suministrando las técnicas necesarias para su desempeño laboral.	Ambiente tenso, mucha presión, en el ámbito laboral	Programas de intervención para la prevención del estrés	Mejorar la productividad	Personal del servicio de emergencia	Comité especializado en Psicología Clínica	60 días	2 meses
2	Desarrollar estrategias de relajación para que el personal puede compensar y perseverar un nivel acertado de salud mental	Alteración de la tranquilidad mental y estado físico del personal del nosocomio.	Talleres de relajación.	Cumplir a cabalidad las obligaciones	Personal del servicio de emergencia	Comité especializado en Psicología Clínica	60 días	2 meses
3	Potenciar habilidades blandas y fomentar el desempeño laboral en el personal de emergencia.	Mucha presión en el trabajo. Sobrecarga de obligaciones y funciones	Capacitaciones	Mejorar el desempeño grupal y la calidad de gestión.	Personal del servicio de emergencia	Comité especializado en Psicología Clínica	60 días	2 meses
4	Enseñar estrategias para aminorar las emociones negativas que originen el estrés	Personal manifiesta irritabilidad, cansancio, insomnio.	Publicidad por medio de redes sociales. videos	Disminuir el riesgo de tener estrés	Personal del servicio de emergencia	Comité especializado en Psicología Clínica	60 días	2 meses

## 8.8 Diseño de la propuesta

Figura 2

Diseño de la propuesta



## 8.9 Evaluación de la Propuesta

Esta propuesta para prevenir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional, es un programa de prevención y promoción que tiene finalidad ayudar al personal de emergencia de un nosocomio público. Es por ello, se recomienda a que la delegación competente ejecute la propuesta con las estrategias planteadas, como también realizar evaluaciones al personal del nosocomio mensualmente emitiendo un juicio lo que permitirá que se apliquen los talleres, capacitaciones, programas de intervención con la finalidad de contribuir al bienestar del personal.

## 8.10 Presupuesto

**Tabla 14**

*Presupuesto*

N°	Detalle	Cantidad	Precio Unitario S/	Parcial S/
1	Programa de intervención para la prevención del estrés. Recursos: colchonetas, videos, cuadernos.	2	500.00	1,000.00
2	Talleres de relajación.	5	200.00	1,000.00
3	Capacitaciones: videos, sillas, cartulinas, cuadernos, lapiceros.	5	100.00	500.00
4	Publicidad por medio de videos	2	500.00	1,000.00
5	Profesional en psicología (3 horas)	3	100.00	300.00
6	Instrumentos para la aplicación del programa	70	50.00	3,500.00
Total				7.300.00

## 8.11 Cronograma

**Tabla 15**

*Cronograma*

N°	Estrategias	Actividades	Año 1								
			1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Programas de intervención para la prevención del estrés.	Arte terapia Dinámicas grupales Exposición del tema									
2	Talleres de relajación.	Ejercicio físico (yoga) Musicoterapia. Meditación.									
3	Capacitaciones.	Capacitación de identificación de signos y síntomas de estrés y recomendaciones para que el personal de salud aprenda a controlarlos.									
4	Publicidad por medio de redes sociales. Videos.	Flyers virtuales Publicaciones sobre cómo afrontar el estrés en el trabajo.									

## Anexo 9

### Ficha técnica de la validación de la propuesta

#### FICHA TÉCNICA

#### Para validar la propuesta por expertos

#### I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: Mg./ Dra. Magaly Miriam Medina Rojas de Torres

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada "Estres laboral y clima organizacional en el Personal de Emergencia de un Hospital Pública durante COVID-19", me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

#### 1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad : Emergencias y Desastres

1.1.2. Grado académico : Magister en Educación

#### 1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted			X
Su propia experiencia			X
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su intuición			X

#### II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto Magaly Miriam Medina Rojas

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el "Propuesta para prevenir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el personal de emergencia durante el COVID 19 en un hospital pública".

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio:

Estres laboral y clima organizacional

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremedida.

### 2.1. Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					✓
2	Secciones que comprende					✓
3	Nombre de estas secciones					✓
4	Elementos de cada una de sus secciones					✓
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio					✓

### 2.2. Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					✓
2	Coherencia entre el título y la propuesta					✓
3	Guarda relación el programa con el objetivo general					✓
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos					✓
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar					✓
6	El tema tiene relación con la propuesta					✓
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta					✓
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura					✓
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio					✓
10	La propuesta está insertada en la investigación					✓
11	La propuesta cumple con los requisitos					✓

### 2.3. Valoración integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia					✓
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación					✓
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación					✓
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación					✓
5	Consistencia					✓
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado					✓
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta					✓
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros					✓

Chiclayo, 01 de julio del 2022

  
 Firma de la experta  
 Dra. Mg. Nagaly Ríos Medina Rojas de Torres  
 DNI N° 16803682  
 Celular: 947863886



## FICHA TÉCNICA

### Para validar la propuesta por expertos

#### I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: Mg / Dra. Yohana Milagres Oliva Yarlague.

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada "Estrés laboral y clima organizacional en el Personal de Emergencia de un hospital público durante el COVID-19", me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

#### 1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad : Emergencias y Desastres

1.1.2. Grado académico : Doctora

#### 1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									+

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted			+
Su propia experiencia			+
Trabajos de autores nacionales			+
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			+
Su intuición			+

#### II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto Yohana Milagres Oliva Yarlague

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el "Propuesta Para Prevenir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el Personal de Emergencia durante el COVID 19, en un hospital público".

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio:

Estrés laboral y Clima organizacional.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					✓
2	Secciones que comprende					✓
3	Nombre de estas secciones					✓
4	Elementos de cada una de sus secciones					✓
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio					✓

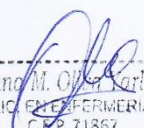
### 2.2. Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					✓
2	Coherencia entre el título y la propuesta					✓
3	Guarda relación el programa con el objetivo general					✓
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos					✓
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar					✓
6	El tema tiene relación con la propuesta					✓
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta					✓
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura					✓
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio					✓
10	La propuesta está insertada en la investigación					✓
11	La propuesta cumple con los requisitos					✓

### 2.3. Valoración integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia					✓
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación					✓
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación					✓
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación					✓
5	Consistencia					✓
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado					✓
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta					✓
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros					✓

Chiclayo, 01 de julio del 2022

  
 Yohana M. Ojeda Yarlaqué  
 LIC. EN FARMACIA  
 C.P. 71367  
 Esp. Emergencias y Desastres RE: 15935

Firma de la experta

Dra. ....

DNI N° 45492734  
 Celular: 979668983

## FICHA TÉCNICA

### Para validar la propuesta por expertos

#### I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: Mg. / Dra. María Isabel Romero Sipión

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada "Estrés laboral y clima organizacional en el Personal de emergencia de un hospital público durante el COVID-19", me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

#### 1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad : .....

1.1.2. Grado académico : Doctora en Educación

#### 1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted			X
Su propia experiencia			X
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su intuición			X

#### II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto María Isabel Romero Sipión

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el "Propuesta para prevenir el estrés laboral y mejorar el clima organizacional en el personal de emergencia durante el COVID 19 en un hospital público".

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio:

Estrés laboral y clima organizacional

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					✓
2	Secciones que comprende					✓
3	Nombre de estas secciones					✓
4	Elementos de cada una de sus secciones					✓
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio					✓

### 2.2. Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					✓
2	Coherencia entre el título y la propuesta					✓
3	Guarda relación el programa con el objetivo general					✓
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos					✓
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar					✓
6	El tema tiene relación con la propuesta					✓
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta					✓
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura					✓
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio					✓
10	La propuesta está insertada en la investigación					✓
11	La propuesta cumple con los requisitos					✓

### 2.3. Valoración integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia					✓
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación					✓
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación					✓
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación					✓
5	Consistencia					✓
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado					✓
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta					✓
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros					✓

Chiclayo, 01 de julio del 2022



Firma de la experta  
 Dra. ..... 16472167.  
 DNI N° .....  
 Celular: 977494084

**Anexo 10**  
**Base de datos**

Enro	V1																				V2															
	D1									D2					D3						D4					D5			D6			D7				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1	3	5	3	3	3	3	3	5	4	3	5	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3		
2	4	5	5	3	2	2	4	5	1	1	3	3	4	1	3	3	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	5	5	
3	2	5	1	5	1	3	3	1	3	1	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4		
4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
5	1	1	1	3	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
8	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	2	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
9	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	4	3	5	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	5	
10	3	1	3	2	1	3	1	3	3	1	2	1	2	5	5	5	5	2	5	5	3	2	3	2	3	4	3	5	4	2	3	3	4	5	5	
11	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	
12	1	3	2	4	2	2	3	5	5	1	2	1	3	3	3	4	5	3	4	5	5	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	5	5	
13	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	2	1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	
14	3	1	3	3	3	2	2	4	3	1	1	1	3	2	4	4	5	3	5	4	4	1	4	3	3	3	5	4	4	3	1	3	5	4	5	
15	5	4	5	4	2	3	2	4	4	5	1	1	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	3	3	2	4	4	5	3	
16	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	2	2	5	4	5	2	4	4	4	5	3	3	4	2	5	4	2	4	4	2	5	3	2	4	2	
17	5	2	3	3	2	3	2	5	3	1	2	2	3	1	3	4	4	4	4	4	3	1	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	
18	4	2	3	4	5	5	5	5	5	3	1	2	4	4	4	3	5	3	5	5	2	1	3	2	5	3	2	4	3	1	5	1	2	3	2	
19	5	4	4	4	1	2	3	4	3	3	2	1	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
20	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
22	2	2	3	4	1	1	2	2	4	2	1	1	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	1	3	4	3	4	2	4	4	2	5	5	4	
23	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	5	3	2	3	3	3	5	3	
24	5	3	5	3	2	3	2	4	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	
25	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	4	3	2	2	5	3	3	4	3	2	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	
26	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	
27	3	3	3	4	2	1	4	4	4	1	2	1	2	4	3	5	5	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	2	4	4	2	2	3	4	4	3	1	4	1	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	
29	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	
30	2	1	2	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	5	3	5	5	4	2	3	4	1	5	5	3	5	5	5	4	5	2	3	3	5	5	
31	1	1	5	1	1	5	2	1	5	1	1	1	1	5	3	5	2	4	5	5	4	1	4	5	3	4	4	5	5	4	5	1	3	3	5	
32	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	5	5	5	5	1	5	5	3	1	3	5	3	3	5	4	3	1	3	1	3	3	3	
33	3	3	4	4	2	1	2	2	5	2	1	1	3	3	4	5	4	3	5	5	4	3	4	2	3	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	
34	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	4	4	5	4	3	3	2	2	1	3	3	3	4	3	1	2	4	3	4	5	
35	3	1	3	3	3	2	2	3	4	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
36	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	



## Baremación

**Tabla 16**

*Baremación de la variable estrés laboral y sus dimensiones*

Niveles	Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Nivel Bajo	20-60	09-27.	4-12.	7-21.
Nivel Medio	61-80	28-36	13-16	22-28
Nivel Alto	81-100	37-45	17-20	29-35

**Tabla 17**

*Baremación de la variable clima organizacional y sus dimensiones*

Niveles	Clima Organizacional	Motivación	Trabajo en equipo	Liderazgo	Capacitación
Nivel Bajo	15-45	5-15	4-12	3-9	3-9
Nivel Medio	46-60	16-20	13-16	10-12	10-12
Nivel Alto	61-75	21-25	17-20	13-15	13-15







## Variable Clima Organizacional

**Tabla 21**

*Ítems de la dimensión motivación*

Escala de medición	Los trabajadores se sienten motivados al realizar sus actividades.	En el servicio de emergencia otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.	Consideras justo el salario que recibes.	Algunos trabajadores realizan con desagrado sus actividades.
	%	%	%	%	%
Nunca	1.4	25.7	0.0	14.3	10.0
Casi Nunca	4.3	30.0	5.7	25.7	10.0
A veces	47.1	30.0	42.9	40.0	62.9
Casi Siempre	28.6	8.6	35.7	12.9	12.9
Siempre	18.6	5.7	15.7	7.1	4.2
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

**Tabla 22**

*Ítems de la dimensión Trabajo en equipo*

Escala de medición	En el servicio de emergencia hay compañerismo entre los trabajadores.	En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	Los trabajadores tienen claro las responsabilidades que tiene a su cargo.	Cuando se incorpora a un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.
	%	%	%	%
Nunca	0.0	1.4	0.0	0.0
Casi Nunca	4.3	8.6	0.0	4.3
A veces	42.9	38.5	28.6	38.6
Casi Siempre	38.5	32.9	37.1	35.7
Siempre	14.3	18.6	34.3	21.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

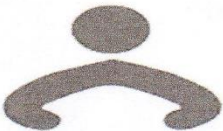
**Tabla 23***Ítems de la dimensión Liderazgo*


Escala de medición	Los directivos brindan apoyo al personal en la realización de sus actividades.	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.	El jefe de emergencia brinda apoyo e información para trabajar con eficacia.
	%	%	%
Nunca	12.9	2.9	5.7
Casi Nunca	20.0	7.1	12.9
A veces	41.4	42.9	50.0
Casi Siempre	20.0	24.2	21.4
Siempre	5.7	22.9	10.0
Total	100.0	100.0	100.0


**Tabla 24***Ítems de la dimensión Capacitación*

Escala de medición	Existe preocupación por mantener actualizado al personal de emergencia con el fin de mejorar la calidad del trabajo.	Las capacitaciones que recibe el trabajador permiten mejorar el desempeño laboral.	Las capacitaciones que se desarrollan en el servicio de emergencia es brindado a todos sin excepción.
	%	%	%
Nunca	0.0	0.0	0.0
Casi Nunca	7.1	1.4	7.1
A veces	41.4	32.9	28.6
Casi Siempre	32.9	35.7	21.4
Siempre	18.6	30.0	42.9
Total	100.0	100.0	100.0

Autorización

  
**Ministerio de Salud**  
Personas que atendemos Personas

  
**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"**

  
*Practicando que protege la salud!!!*

---

N° 048/ 22

**AUTORIZACIÓN**

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

**GIL OBANDO  
SILVIA LUCRECIA**

Estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo; para que realice la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado: *"Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Personal de Emergencia de un Hospital Público durante el Covid 19 Chiclayo"* en los Servicios del Departamento de Emergencia, debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Julio 2022

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE  
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO

.....  
*Dr. Javier Antonio Serrano Hernández*  
DIRECTOR EJECUTIVO  
C.M.F. 18015 - R.N.E. 0482

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSP. REG. DOC. "LAS MERCEDES" CH.

.....  
*Lic. Magaly M. Medina Rojas*  
C.F. 18515  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN