



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Factor organizacional y estrés laboral en el personal sanitario**  
**de un hospital de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Lazaro Hilario, Criss Leisy (orcid.org/0000-0002-3356-6348)

**ASESORES:**

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

Mg. Quiñones Castillo, Karlo Ginno (orcid.org/0000-0002-2760-6294)

**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

LIMA- PERÚ

2023



## **DEDICATORIA**

A mis padres y abuelos, por siempre estar ahí motivando mi crecimiento en todo aspecto de mi vida, por enseñarme a nunca darme por vencida y culminar con éxito esta meta académica.

## **AGRADECIMIENTO**

Al director del centro de salud por darme las facilidades y permitirme desarrollar esta investigación en su sede apoyando y fomentando la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "FACTOR ORGANIZACIONAL Y ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL SANITARIO DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023.", cuyo autor es LAZARO HILARIO CRISS LEISY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA <b>DNI:</b> 10354243 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 01- 08-2023 15:39:08

Código documento Trilce: TRI - 0610978



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LAZARO HILARIO CRISS LEISY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "FACTOR ORGANIZACIONAL Y ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL SANITARIO DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CRISS LEISY LAZARO HILARIO <b>DNI:</b> 47098183 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3356-6348	Firmado electrónicamente por: CLAZAROH el 22-07- 2023 08:47:15

Código documento Trilce: TRI - 0610980

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y Operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	16
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES .....	31
VI. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01.</b> Características del personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.....	16
<b>Tabla 02.</b> Factor organizacional y sus dimensiones del personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.....	17
<b>Tabla 03.</b> Estrés laboral y dimensiones del personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.....	18
<b>Tabla 04.</b> Relación entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.....	19
<b>Tabla 05.</b> Relación significativa entre el factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023 .....	20
<b>Tabla 06.</b> Relación entre el factor organizacional dimensión supervisión laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023 .....	21
<b>Tabla 07.</b> Relación entre el factor organizacional dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023 .....	22
<b>Tabla 08.</b> Relación entre el factor organizacional dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023 .....	23

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023. **Metodología:** Fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal de estudio correlacional. La población fue de 190 profesionales sanitarios con una muestra de 128 profesionales sanitarios, se usó la técnica de la encuesta y aplicándose como instrumento el cuestionario. **Resultados:** De los encuestados la variable factor organizacional, se evidencia que el 30,5% presenta un nivel malo, el 28,1% regular y el 41,4% bueno; y sobre la variable estrés laboral se evidencia, el 21,1% presento estrés leve, el 25,8% estrés moderado y el 53,1% estrés severo, indicando una correlación positiva moderada, obteniendo como prueba de normalidad un p valor de 0,05; usando la prueba no paramétrica con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. **Conclusión:** Existe relación significativa entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

**Palabras clave:** Factor organizacional, estrés laboral, personal sanitario.

## ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the organizational factor and work stress in the health personnel of a hospital in Lima, 2023. Methodology: It was of an applied type of quantitative approach, non-experimental design of a cross-sectional correlational study. The population was 190 health professionals with a sample of 128 health professionals, the survey technique was used and the questionnaire was applied as an instrument. Results: Of those surveyed the organizational factor variable, it is evident that 30.5% present a bad level, 28.1% regular and 41.4% good; and regarding the work stress variable, it is evident that 21.1% presented mild stress, 25.8% moderate stress and 53.1% severe stress, indicating a moderate positive correlation, obtaining a p value of 0 as a test of normality. .05; using the non-parametric test with Spearman's Rho correlation coefficient. Conclusion: There is a significant relationship between the organizational factor and work stress in the health personnel of a hospital in Lima, 2023.

**Keywords:** Organizational factor, work stress, health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, se presenta eventos incomprensibles especialmente en nuestro entorno de vida y lugar de trabajo, que estresan a las personas; tal es el caso del estrés laboral, uno de los dilemas más comunes. (Espinosa, 2019). Asimismo, la Organización Mundial de la Salud, (2022) consideró a México con mayor presencia de estrés laboral con una prevalencia de 76%, China con 73% y Estados Unidos con 59%; además, en el año 2022 hizo un llamado a los países a establecer protocolos y estándares que les permitan enfrentar este grave problema, asimismo ser incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades.

Además, en Latinoamérica estudios demostraron que el estrés se ha convertido en uno de los síndromes ocupacionales más comunes, con un número creciente de casos, atribuidos a las condiciones, el contenido y el contexto del trabajo, además el tiempo de trabajo perdido por enfermedades profesionales representa una pérdida económica del 5-8% del PIB, impactando la productividad global (Alomoto & Mena, 2022).

Por otro lado, en el Perú una de las principales causas de morbilidad es el estrés, repercute a más del 68% del personal de salud, está asociada a factores organizacionales, no controlados, de los cuales contribuyen al bienestar de los trabajadores con dificultades de salud y seguridad (Ocaña & Rojas, 2022). El Ministerio de Salud, (2020) mencionó que el factor organizacional ha alcanzado una mayor presencia en los trabajadores hasta convertirse un factor que puede perdurar en la organización. En un contexto organizacional, se pueden identificar elementos asociados al diseño de tareas, el enfoque de liderazgo, las interacciones entre individuos, los roles laborales y las inseguridades personales (Chen et al., 2022).

En el aspecto local, el personal que trabaja a menudo enfrenta situaciones de estrés debido al aumento del número de pacientes, la falta de insumos, sobrecarga de trabajo, clima laboral inadecuado, ambiente físico, entre otros; lo que representa una fatiga mental causada por factores presentes en el lugar de trabajo. En este sentido, de acuerdo con información del departamento de Gestión de Recursos Humanos, los trabajadores de salud, objeto de este estudio, presentan motivación y

frustración alta en cuanto al trabajo realizado, y se menciona que la mayoría lo está enfrentando actualmente. No obstante, se evidencia problemas laborales como el ausentismo y la falta de atención a los pacientes por situaciones de estrés en el trabajo. Además, se ha observado que el personal sanitario puede experimentar diferentes niveles de compromiso en su trabajo, lo que puede resultar en un aumento de los problemas físicos y mentales.

Se planteó la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación que existe entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un Hospital de Lima, 2023?

Y como problema específico se plantearon:

¿Cuál es la relación que existe entre el factor organizacional dimensión clima y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el factor organizacional dimensión supervisión laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el factor organizacional dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el factor organizacional dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023?

La investigación se justificó teóricamente, debido a que brinda conocimiento científico actualizado y de importancia para institución. Además, los hallazgos obtenidos en este estudio proporcionarán bases para futuras investigaciones que aborden las variables mencionadas.

En lo práctico, ha contribuido a identificar el factor organizacional que provocan el estrés laboral; dando soluciones como medidas y técnicas para manejar el estrés, por parte del hospital donde se realizará el estudio. Contribuirá a mejorar la gestión, poniendo énfasis en el entorno laboral de los empleados y sus horarios de trabajo, y explorando nuevas formas para que el personal pueda mejorar su rendimiento laboral y experimente menos estrés.

En el aspecto social el estudio alcanza a dar beneficio del personal sanitario, debido a que se trabajará con personas que se encuentran envueltas en la problemática social; además los resultados servirán para proponer planes de prevención e intervención en la mejora de salud y su área de trabajo.

La investigación tiene gran relevancia como aporte metodológico, a partir del marco teórico la autora elaboró un instrumento sobre factores organizacionales y estrés laboral; ello permitió establecer la asociación entre las variables; asimismo el estudio cuenta base de métodos científicos que aseguren resultados fiables y válidos.

Como objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Siendo los objetivos específicos:

Analizar la relación que existe entre el factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Identificar la relación que existe entre el factor organizacional dimensión supervisión laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Encontrar la relación que existe entre el factor organizacional dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Indicar la relación que existe entre el factor organizacional dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

La hipótesis general de la investigación será; Existe relación significativa entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Como específicas tenemos:

Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión supervisión laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Puertas (2022) identifica la asociación entre los factores organizacionales y el estrés laboral. Utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional. Participaron 40 colaboradores. Los resultados indican que los factores personales, no organizacionales y organizacionales están fuertemente asociados con el estrés laboral. Conclusión, los factores personales, no organizacionales y, lo que es más importante, los organizacionales están asociados con la carga de trabajo de las enfermeras.

Guerra & Tejada (2020) se propusieron identificar la asociación entre los factores organizacionales y estrés laboral. Este estudio adoptó un enfoque basado en la medición numérica y utilizó un diseño que busca establecer relaciones entre variables. Como resultado, el 22,7% confirmó la presencia de malos niveles de factores organizacionales, el 51% mostró la presencia de factores organizacionales normales y finalmente el 27,3% mostró la presencia de buenos niveles de factores organizacionales. En conclusión, se estableció una relación entre los aspectos organizacionales y el estrés.

Monago & Rojas (2019) se propusieron identificar la asociación entre los factores organizacionales y estrés. Para ello utilizaron el método cuantitativo, tipo básica, diseño descriptivo Correlacional. Como resultado, la presencia de responsabilidad moderada se observó con mayor frecuencia con un 56,25 %, y la sobrecarga de trabajo, el conflicto de roles y el tipo de trabajo se observaron con un 50,00 % cada uno. Por otro lado, un 43,75% presento estrés laboral moderado; además el 31,25% presenta estrés severo. Concluyeron afirmando que existe asociación entre las variables.

Sihuayro (2019) se propuso analizar el impacto de los factores asociados al estrés laboral. El método fue cuantitativo, correlacional. Participaron 45 colaboradores de un hospital Público y se utilizó el Cuestionario de Burnout de Maslach. Como resultado, se detectó nivel alto de estrés laboral 51,85 % y carga de trabajo de nivel intermedio en el 70,37 % del personal. Conclusión existe una correlación inversa significativa.

Barboza & Chanduví (2019) se propusieron identificar los factores laborales asociados al estrés. Adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo. La muestra incluyó a los 50 participantes de la población total. Como resultados, el

78% presento estrés moderado, el 18% alto y el 4 % bajo. Como conclusión, se determinó que las enfermeras y enfermeros presentaban un nivel medio de factores estresantes laborales, siendo la dimensión Organizativos la que generaba mayor estrés.

Bergonzoli et al., (2021) analizaron los factores relacionados al estrés en el personal sanitario. El estudio fue de casos y controles, participaron 200 colaboradores. Se empleó el instrumento de Maslach. Como resultados encontró, entre los factores identificados se encuentran el trabajo de más de 48 horas por semana, sentir malestar con el trabajo realizado y dormir siete horas o más al día. La prevalencia total de Burnout fue del 45%, con un 12% de agotamiento personal, un 15% de despersonalización y un 46% de pobre realización personal. Se concluyó destacando que estos factores aumentan la probabilidad de desarrollar Burnout.

Espinoza et al., (2021) se propusieron analizar el estrés experimentado por el personal sanitario. Analizó mediante una revisión sistemática de investigaciones previas, en buscadores como PubMed, Science Directa, entre otros. Los resultados demuestran que el estrés laboral se situó en un intervalo del 21% al 57%. Se concluyó que los factores que se asociaron con niveles más altos de estrés laboral fueron el género femenino y ocupar el puesto de enfermera, según los estudios realizados.

Espín (2020) se propuso determinar los factores organizacionales y el estrés laboral. Se utilizó, una metodología cualitativa y cuantitativa que permitieran una negación o afirmación de la hipótesis planteada. Como resultados se evidencia que el 15% presenta estímulo al desarrollo organizacional en riesgo, 28% condiciones de trabajo en riesgo, 32% funcionamiento en riesgo, 52% relaciones interpersonales y el 22% trabajo en riesgo. Concluyó demostrando asociación entre las variables.

Cremedas (2020) identificó los factores laborales estresantes del personal sanitario. Se realizó una revisión bibliográfica que abarcó un total de 40 estudios como método utilizado. Los resultados coinciden con otras investigaciones en cuanto a la carga de trabajo y otros problemas organizativos asociados a unidades o servicios específicos. Adicionalmente, se

identificó una correlación entre el estrés experimentado por el personal y los resultados negativos en términos de mortalidad y sufrimiento del paciente. Estos resultados tienen implicaciones significativas para la gestión clínica, ya que podrían utilizarse para desarrollar modelos organizativos más efectivos y promover una atención clínica continua y óptima para los pacientes.

Chanalata (2019) analizó los factores organizacionales y las condiciones de trabajo. Se utilizó un enfoque transversal y aleatorio simple, empleando el instrumento de la OIT-OMS. Los resultados revelaron, desorganización en el equipo en un 25%, falta de confianza en el supervisor en un 23% y una exageración en la carga de trabajo administrativo en un 22%. Concluyó, la aplicación de tecnología apropiada, lugares de trabajo apropiados e incluso una distribución adecuada de las actividades con el personal apropiado puede reducir los factores de estrés dentro de las organizaciones y así mejorar las condiciones de trabajo.

El factor organizacional engloba diversos elementos relacionados con la institución en la que el profesional de enfermería desarrolla su vida laboral. Esto incluye aspectos como la disponibilidad de personal, los horarios de trabajo (mañana, tarde, noche, días festivos) y la eventualidad de enfrentarse a situaciones imprevistas, lo cual puede generar inseguridad laboral para el profesional (Ferris et al., 2002). Para Colquitt et al (2019) son todos los factores y situaciones que impulsan fuera de nuestra vida personal para cumplir con las obligaciones y responsabilidades; sobrecarga de trabajo, cultura organizacional, estilo de liderazgo, tecnología, diseño y carácter del trabajo, metas inalcanzables, etc.

Según Schneiderman et al., (2019) indica que el factor organizacional es la condición única de un individuo que hace que sea más fácil o más difícil trabajar con calma y seguridad, y la incapacidad para hacer frente a los diversos temperamentos que tiene cada individuo, y la intolerancia a estos comportamientos, que puede resultar en vivir en un ambiente de trabajo incómodo. Al respecto Cooper & Quick (2017) mencionaron que un profesional se asegura de estar expuesto a diversos factores de trabajo de los aspectos organizacionales y algunas de las tareas que realiza, por tanto, el estrés está

asociado a estos rasgos. Bergonzoli et al., (2021) este factor se define por la resistencia que experimenta una persona al adaptarse a su entorno laboral, son situaciones que cada individuo acepta en su trabajo y que pueden dificultar la realización de las tareas con tranquilidad y confianza, dejando a los trabajadores en un estado de vulnerabilidad.

Cayllahua (2020) identifica cuatro dimensiones del factor organizacional que son; clima organizacional, supervisión laboral, condiciones laborales, y comunicación laboral que permiten evaluar el estrés.

El clima organizacional, es el ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización (Colquitt et al., 2019). Para Ferris et al., (2002) y Salama et al., (2022) es una comprensión colectiva entre los integrantes de una organización acerca de diversos elementos de su ambiente laboral, tales como la comunicación, el liderazgo, las interacciones interpersonales, la toma de decisiones, las políticas y procedimientos, entre otros.

La supervisión laboral, busca establecer la perspectiva del trabajador con respecto a sus supervisores o jefes, opinión del apoyo que recibe de parte de ellos y el desempeño que pueda tener (Espín, 2020). Para Cayllahua, (2020) y Aulia et al., (2021) la supervisión implica establecer un ambiente de trabajo favorable, mantener una comunicación efectiva de los empleados, y resolver conflictos.

Condiciones laborales, para Patlán (2019) se refieren a la percepción de los trabajadores sobre las compensaciones, comodidades y facilidades proporcionadas por la empresa en su lugar de trabajo, con el objetivo de lograr un desempeño laboral satisfactorio. Schneiderman et al., (2019) hace referencia a la totalidad de los elementos y condiciones en las que se lleva a cabo una actividad laboral, incluyendo el entorno físico y las políticas de la organización.

Comunicación laboral, según Liza, (2020), se enfoca en comprender la percepción de los trabajadores sobre las relaciones y la convivencia dentro de la empresa. Cayllahua, (2020) refiere al intercambio de información, ideas, opiniones y mensajes relevantes entre los miembros de una organización en el contexto del trabajo. Es un proceso vital que facilita la coordinación, la

colaboración y la toma de decisiones efectivas dentro de un entorno laboral.

Asimismo, los factores organizacionales se asocian continuamente al estrés laboral, la mala organización del trabajo, la forma en que se definen y gestionan los lugares de trabajo y los sistemas de trabajo puede causar estrés laboral (Bakhuys et al., 2020). Las demandas y presiones excesivas, o la dificultad para controlarlas, pueden resultar de definiciones de trabajo inadecuadas, mala gestión o la presencia de condiciones de trabajo inadecuadas (Cuba, 2019).

Respecto al estrés laboral, tenemos a Diaz et al., (2020) afirmó que el estrés es causado por un desequilibrio entre las demandas y cargas personales y el conocimiento y las habilidades personales; además evalúa la capacidad de un individuo para lidiar con las demandas laborales, no solo en situaciones donde la presión excede la capacidad del trabajador, sino también cuando el conocimiento y las habilidades no se utilizan de manera adecuada en el trabajo.

Por otro Risco & Zegallos, (2019) mencionó que el estrés es una condición física y psíquica provocada por factores agresivos que provocan cambios orgánicos y psíquicos en los trabajadores; además es generado por desequilibrios como: Exigencias laborales y desempeño individual, bajas por enfermedad, productividad inadecuada, necesidades, deseos y expectativas de los empleados e incapacidad para satisfacerlas.

Al respecto la Organización Internacional del Trabajo (2020) definió el estrés como las reacciones físicas y emocionales resultantes de desequilibrios en las capacidades de una persona debido a la percepción de exigencias excesivas, recursos y funcionamiento inadecuados de quienes tienen que hacer frente a estas situaciones. Al respecto la OMS, (2022) introdujo el estrés relacionado con el síndrome de Burnout.

Por otro lado, organizaciones de salud creen que promover la salud en el trabajo implica que se determinen políticas y actividades en los lugares de trabajo, gestionar los elementos de riesgo que pueden resultar en un deterioro de la salud y aumentando la productividad y competitividad de las empresas (Mo

et al., 2020). En esta situación específica, el estrés en el trabajo se produce debido al tipo de tareas o la cantidad de trabajo que se requiere, o debido a problemas relacionados con la estructura o gestión de la organización (Monterrosa-Castro et al., 2020).

Según Zuñiga (2019) cuando las personas están bajo estrés, resulta desafiante mantener un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y la vida profesional, y las diferencias individuales, como la mala toma de decisiones, el razonamiento deficiente, la fatiga persistente y la depresión, tienen una variedad de efectos. No obstante, cuando el estrés laboral afecta a un número significativo de trabajadores, las operaciones y la productividad de la empresa están en riesgo.

Dentro de los teóricos claves de la investigación tenemos a Bakker & Demerouti, (2007) propuso la teoría de desgaste del modelo de demandas y recursos, establece que el estrés laboral ocurre cuando las demandas del trabajo exceden para satisfacer esas demandas. Por otro lado, Sweller, (1988) propuso la teoría de sobrecarga cognitiva, se enfoca en la cantidad de información que los empleados tienen que procesar y cómo eso afecta su capacidad para hacer su trabajo. Karasek, (1979) propuso la teoría de falta de control, establece que el estrés laboral ocurre cuando los empleados sienten que no tienen el control suficiente de su trabajo o entorno laboral.

Así mismo Maslach, (1981) propuso como dimensiones de estrés laboral al estado de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal.

El agotamiento emocional proviene del sobre esfuerzo, este proceso se genera gradualmente, y en un momento el individuo se desvanece, cae en una profunda depresión, parálisis o enfermedad crónica, agotamiento físico o

mental (Maslach, 1981). Para Buitrago-Orjuela et al., (2021) y Dinh, (2020) el agotamiento emocional se produce debido a la inversión continua de recursos cognitivos y emocionales en la autorregulación y el control de los impulsos. A medida que se agotan estos recursos, se reduce la capacidad para manejar el estrés y se experimenta el agotamiento emocional (Muis et al., 2021)

La despersonalización, la persona tiene una actitud indiferente y distante, reduce significativamente el compromiso con el trabajo (Maslach, 1981). Saleem et al., (2021) refiere a un estado en el cual una persona se siente desconectada emocionalmente de su trabajo, de las personas con las que interactúa y de sí misma. Las personas que experimentan despersonalización pueden comenzar a tratar a los demás como objetos o simplemente cumplir con sus funciones sin sentir una verdadera conexión emocional (Suparjiman et al., 2021).

La falta de realización personal, estos son baja autoestima, la decepción causada por expectativas no cumplidas y la aparición de signos de estrés a nivel físico, conductual y cognitivo (Maslach, 1981). Para Mo et al., (2020) implica encontrar un equilibrio y mantener un sentido de bienestar y satisfacción a pesar de las demandas y presiones externas. Según Diaz et al., (2020) es la plenitud y satisfacción que experimenta una persona cuando logra desarrollar su potencial, alcanzar metas significativas y encontrar un propósito y significado en su vida.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. **Tipo de investigación** fue de tipo aplicada, tuvo como objetivo resolver problemas prácticos o aplicar los conocimientos obtenidos a situaciones reales (Carrasco, 2005).

3.1.2. **Diseño de investigación** se realizó un enfoque cuantitativo, se realizó mediciones estadísticas en las variables; se basa en conteos y magnitudes, y los recursos pueden generalizarse para controlar fenómenos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El enfoque que se utilizó fue de naturaleza no experimental, no se intervino deliberadamente en las variables. Además, el diseño fue de tipo transversal, ya que las variables se observaron en un único momento. Fue correlacional, ya que se analizó la relación entre variables sin intervenir ni controlar las variables independientes. Además, el diseño fue transversal, ya que la recopilación de datos de las variables se llevó a cabo en un único momento (Carrasco, 2005).

#### 3.2. Variables y Operacionalización

En la investigación se estudió el comportamiento de dos variables: El factor organizacional y el estrés laboral (Ver anexo 1).

##### **Variable 1: Factor organizacional**

###### **Definición conceptual**

El factor organizacional es una condición única del individuo que hace que sea más fácil o más difícil trabajar con calma y seguridad (Schneiderman et

al., 2019).

### **Definición operacional**

Para medir el factor organizacional se aplicó un cuestionario de 24 ítems, El instrumento es de tipo Likert y escala ordinal. En la cual tuvo una aplicación de 10 minutos por participantes.

### **Dimensiones**

Las dimensiones que se aplicaron en la tesis son: los elementos dentro del ámbito laboral del personal sanitario, entre ellos el clima organizacional, la supervisión laboral, las condiciones laborales y la comunicación laboral (Cayllahua, 2020).

### **Escala de medición**

Ordinal, los valores que se utilizaron fue en alto, moderado y bajo.

### **Variable 2: Estrés laboral**

#### **Definición conceptual**

Se considera como una condición física y psíquica provocada por factores agresivos que provocan cambios orgánicos y psíquicos en los trabajadores (Risco& Zegallos, 2019).

#### **Definición operacional**

Para medir el estrés laboral se aplicó un cuestionario con 22 ítems el cual tendrá una aplicación de 10 minutos por participante. El instrumento es tipo Likert y de escala ordinal.

**Dimensiones:** las dimensiones fueron agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslash, 1981)

#### **Escala de medición:**

La usó la medición de escala ordinal, los valores estrés alto, estrés moderado y estrés bajo (Ver anexo 2).

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Estuvo conformado por 190 personales sanitarios. Según Carrasco (2005) se refiere al número total de individuos en una población en un momento específico.

**Criterios de Inclusión:**

- Personal sanitario de ambos géneros.
- Personal sanitario con antigüedad laboral de un año.
- Personal sanitario que firmó el consentimiento informado
- Personal sanitario con planilla

**Criterios de Exclusión:**

- Personal sanitario con una antigüedad laboral menor de un año.
- Personal sanitario que se encuentra de vacaciones o descanso médico.
- Personal sanitario que asuma el cargo de jefe de servicio.
- Personal sanitario sin planilla

**3.3.2. Muestra**

Estuvo constituida por 128 profesionales sanitarios de un hospital de Lima (Ver anexo 3). Según Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018) es un conjunto específico de individuos a los que se enfoca el estudio.

**3.3.3. Muestreo**

Se realizó de forma no probabilístico de tipo aleatorio simple.

**3.3.4. Unidad de análisis**

Un trabajador sanitario de un hospital.

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

La técnica utilizada fue una encuesta, con ella se obtuvo información de las variables.

Para la variable factor organizacional, la autora elaboró un instrumento donde se consideró las dimensiones propuestas por Cayllahua, (2020); Espín, (2020); Patlán, (2019) y Liza, (2020). El instrumento consta de 24 ítems dividido en 4 dimensiones: Clima organizacional (6 ítems), supervisión laboral (6 ítems), condiciones laborales (6 ítems) y comunicación laboral (6 ítems). El instrumento es de tipo Likert, el resultado obtenido es clasificado en alto, moderado y bajo (Ver anexo 4). Este instrumento se realizó la validación a través del juicio de 3 expertos

quienes fueron Jaimes Rios Irma, Rivas Casaflalica Marcel, Flores Huamancuri Yin, Obteniendo como resultados los ítems cumplen los requisitos para ser aplicados. Asimismo, se realizó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach (0,937) confiabilidad alta.

Para la variable estrés laboral, la autora adaptó un instrumento basado en las dimensiones propuestas por Maslach, (1981). El instrumento está conformado por 22 ítems divididos en tres dimensiones: Desgaste emocional (9 ítems), despersonalización (4 ítems) y falta de realización personal (8 ítems). El tipo del instrumento es Likert, el resultado obtenido fue clasificado en estrés alto, estrés moderado y estrés bajo (Ver anexo 5).

La validación fue a través del juicio de 3 expertos el cual es un análisis de especialistas en el tema que se basan en tres principios pertinencia, relevancia y claridad quienes fueron; Jaimes Rios Irma, Rivas Casaflalica Marcel, Flores Huamancuri Yin, Obteniendo como resultados los ítems cumplen los requisitos para ser aplicados (Ver anexo 6). Asimismo, se realizó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach (0,928) confiabilidad alta. (Ver anexo 7).

### **3.5. Procedimientos**

Se inició con la visita al hospital para solicitar el permiso, para conversar con los representantes con la finalidad de presentar el estudio.

Posteriormente se presentó la carta de presentación (ver anexo 8), para obtener la autorización para desarrollar el estudio en las instalaciones del hospital.

Se coordinó con los supervisores de cada departamento para llevar a cabo la recopilación de datos.

La aplicación de la encuesta fue presencial, tomándose durante aproximado de 25 minutos con cada uno de ellos, previa indicación de la importancia del estudio.

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

Los datos se introdujeron en el programa MS Excel® 2023 y posteriormente transfirió al software estadístico IBM SPSS® versión 27. Se realizó el análisis descriptivo e inferencial de acuerdo con los objetivos establecidos.

Además, se realizó la prueba de normalidad utilizando el método de Kolmogorov-Smirnov, y se obtuvo un resultado altamente significativo ( $p=0,000$ ), lo que indica que los datos recolectados no siguen una distribución normal (ver anexo 9). En consecuencia, se optó por utilizar Rho de Spearman para examinar la relación entre las variables estudiadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Ha seguido la redacción estilo APA 7ma edición y se ha tenido en cuenta y respetado los derechos de autor. Además, se elaboró un documento de consentimiento informado que proporciona información detallada sobre los objetivos y beneficios del estudio (ver Anexo 10).

Se tomó en cuenta los principios éticos de beneficencia, donde los resultados de la investigación beneficiarán la toma de decisiones y la elaboración de procedimientos estratégicos. También se aplicó el principio de no maleficencia, asegurando que el estudio no cause ningún tipo de daño a los participantes. Asimismo, se siguió el principio de justicia, garantizando que todos los participantes reciban un trato equitativo en el estudio (Pérez, 2018).

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1.**

*Datos generales del personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	48	37,5
	Masculino	80	62,5
	Total	128	100,0
Edad	24 - 34	41	32,0
	35 - 45	61	47,7
	46 - 56	20	15,6
	>57	6	4,7
	Total	128	100,0
Área laboral	Medicina	32	25,0
	Psicología	11	8,6
	Enfermería	56	43,8
	Trabajo social	17	13,3
	Fisioterapia	12	9,4
Total	128	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** en la tabla 1 analiza las características del personal sanitario; el 37,5% (n=48) fue de sexo femenino y el 62,5%(n=80) de sexo masculino; respecto a la edad, el 32%(n=41) tiene entre 24 a 34 años, el 47,7%(n=61) tiene entre 35 a 45 años, el 15,6%(n=20) tiene entre 46 a 56 años y el 4,7%(n=6) tiene más de 57 años; asimismo el 25%(n=32) perteneció al área de medicina, el 8,6%(n=11) psicología, el 43,8%(n=56) enfermería, el 13,3% (n=17) trabajo social y el 9,4% (n=12) fisioterapia.

**Tabla 2.**

*Factor organizacional y sus dimensiones en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.*

	Factor organizacional		Clima organizacional		Supervisión laboral		Condiciones laborales		Comunicación laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	39	30,5	36	28,1	38	29,7	36	28,1	46	35,9
Regular	36	28,1	72	56,3	65	50,8	60	46,9	67	52,3
Bueno	53	41,4	20	15,6	25	19,5	32	25,0	15	11,7
Total	128	100,0	128	100,0	128	100,0	128	100,0	128	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 2, muestra al factor organizacional presenta un nivel malo con el 30,5% (n=39), nivel regular con el 28,1% (n=36) y nivel bueno con el 41,4% (n=53). En la dimensión clima organizacional, el 28,1% (n=36) presenta clima organizacional malo, el 56,3%(n=72) clima organizacional regular y el 15,6%(n=20) clima organizacional bueno; asimismo, en la dimensión supervisión laboral, el 29,7% (n=38) consideró malo, el 50,8%(n=65) regular y el 19,5%(n=25) bueno; en la dimensión condiciones laborales, el 28,1%(n=36) consideró malo, el 46,9% (n=60) regular y el 25%(n=32) bueno; finalmente en la dimensión comunicación laboral, el 35,9% (n=46) consideró malo, el 52,3%(n=67)regular y el 11,7%(n=15) bueno.

**Tabla 3.**

*Estrés laboral y sus dimensiones en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023*

	Estrés laboral		Agotamiento		Despersonalización		Realización personal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Leve	27	21,1	45	35,2	49	38,3	63	49,2
Moderado	33	25,8	34	26,6	52	40,6	39	30,5
Severo	68	53,1	49	38,3	27	21,1	26	20,3
Total	128	100,0	128	100,0	128	100,0	128	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 3, el estrés laboral obtiene el 21,1%(n=27) presente estrés leve, el 25,8% (n=33) estrés moderado y el 53,1% (n=68) estrés severo. De los resultados, de la dimensión agotamiento, el 35,2% (n=45) leve, el 26,6% (n=34) moderado y el 38,3%(n=49) severa; por otro lado, en la dimensión despersonalización el 38,3%(n=49) leve, el 40,6%(n=52) moderado y el 21,1% (n=27) severa; finalmente la dimensión realización personal el 49,2%(n=63) leve, el 30,5% (n=39) moderado y el 20,3%(n=26) severa.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Contratación de hipótesis

#### Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023

H0: No existe relación significativa entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

#### Tabla 04.

*Relación entre factor organizacional y estrés laboral del personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.*

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Factor de organizacional	r	0,583
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	128

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** La hipótesis nula (H0) fue rechazada debido a que se obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.002<0.05$ ). Como resultado, se acepta la hipótesis alternativa (H1). Al analizar el coeficiente de correlación Rho, se encontró que el valor ( $r=-0.583$ ) indica una correlación positiva moderada.

### Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023

H0: No existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

#### Tabla 05.

*Relación entre clima organizacional y estrés laboral del personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.*

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	r	-0,493
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	128

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Se decidió rechazar la hipótesis nula (H0) ya que se obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.000<0.05$ ). Se acepta la hipótesis alternativa (H1). Al analizar el coeficiente de correlación Rho, se observó que el valor ( $r=-0.493$ ) indica una correlación negativa moderada.

## Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión supervisión laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023

H0: No existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión supervisión laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

### Tabla 06.

*Relación entre supervisión laboral y estrés laboral del personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.*

			Estrés laboral
Rho	de	r	0,617
Spearman	Supervisión laboral	Sig. (bilateral)	0,011
			N
			128

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** La hipótesis nula (Ho) fue rechazada ya que se obtuvo valor de significancia de ( $p=0.011 < 0.05$ ). Se acepta la hipótesis alternativa (H1). Al analizar el coeficiente de correlación Rho, se encontró que el valor ( $r=0.617$ ) indica una correlación positiva alta.

### Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023

H0: No existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

#### Tabla 07.

*Relación entre condiciones laboral y estrés laboral del personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.*

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	r	-0,469
		Sig. (bilateral)	0,007
		N	128

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Se rechazó Ho, debido ya que obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.007<0.05$ ), y se acepta H1. El valor  $r= -0.469$  se clasificó como correlación negativa moderada.

#### Hipótesis específica 4

H1: Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

H0: No existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

#### Tabla 8.

*Relación entre comunicación laboral y estrés laboral del personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.*

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicación de laboral	r	-0,531
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	128

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Se rechazó Ho, debido a que obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.000<0.05$ ), por ello se acepta H1. El valor  $r=-0.531$  se clasificó como correlación negativa moderada.

## V. DISCUSIÓN

En el estudio, respecto al sexo, el más predominante fue el sexo masculino con un 62,5%, la gran mayoría tiene una edad entre 35 a 45 años con un 47,7%, por otro lado, el 43,8% pertenece al área de enfermería. Al respecto Espinoza et al., (2021), demostraron que el género femenino con el 66%, participantes de 25 a 35 tienen mayor presencia de estrés. Por otro lado Singhet al., (2022) encontró resultados diferentes, el 76% es de género masculino y tiene entre 34 a 39 años. No obstante, los hallazgos sugieren que las mujeres pueden ser más propensas a expresar y reconocer su estrés, mientras que los hombres tienden a manejarlo de manera más reservada. Esto puede influir en cómo se perciben y reportan los niveles de estrés entre los géneros.

Por otro lado, la variable factor organizacional, se evidencia que el 30,5% presenta un nivel malo, el 28,1% regular y el 41,4% bueno. Estos hallazgos discrepan con Guerra y Tejada, (2020) quienes en su estudio encontraron, que el 22,7% confirmó la presencia de malos niveles de factores organizacionales, el 51% normal y el 27,3% mostró la presencia de buenos niveles de factores organizacionales. No obstante se confirma lo propuesto por Schneiderman et al., (2019), el factor organizacional es esencial para garantizar una atención de salud eficiente, segura y de calidad. Estos hallazgos respaldan la idea de que un entorno de trabajo favorable, apoyo organizativo y reconocimiento del desempeño, puede influir positivamente en la motivación y la calidad del trabajo.

Asimismo, en la investigación, la variable estrés laboral, el 21,1% presento estrés leve, el 25,8% estrés moderado y el 53,1% estrés severo. Al respecto Bergonzoli et al., (2021) demostraron que el 45% presenta estrés severo; 15% estrés laboral moderado y 40% estrés laboral leve. Asimismo, Diaz et al., (2020) en su teoría resaltó que abordar el estrés laboral es importante para mejorar la salud, garantizar una atención de calidad y satisfacción del personal. Por ello los diferentes resultados en el estrés laboral pueden atribuirse a varios factores; estos incluyen el contexto laboral, las diferencias individuales, las cargas de trabajo y demandas laborales específicas de cada rol, así como el nivel de apoyo y recursos proporcionados por la

organización.

Respecto a la relación que existe entre el factor organizacional y el estrés laboral, se obtuvo el valor de significancia de ( $p=0.002<0.05$ ). Resultados similares fueron hallados por Cremedas, (2020) encontró una relación directa positiva entre el estrés y los factores organizacionales ( $p=0,015 <0,05$ ), además estos hallazgos pueden ser utilizados como gestión clínica y así mejorar la calidad de vida del personal, los modelos organizativos y la atención clínica continua para los pacientes. En base a ello se afirma lo propuesto por Costa, S & Carrijo, L. (2021) el factor organizacional influye en el estrés laboral. Una organización que promueve un equilibrio saludable entre las demandas laborales y personales, fomenta la participación y el control de los empleados.

Por otro lado, -Dunn & Mack, (2020) encontró una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y el estrés laboral ( $p=0,000$ ). Esto indica, que el clima organizacional mejoraba y promovían prácticas laborales saludables, también aumentaba el nivel de estrés por los empleados. No obstante, Tsui, (2021), en su estudio encontró que esto podría deberse a diversas razones, como una mayor carga de trabajo, demandas excesivas para enfrentar las demandas laborales.

Asimismo, Ngirande, (2021) observó una correlación negativa moderada entre el clima organizacional y el estrés laboral. Esto sugiere un clima organizacional más favorable y apoyo institucional adecuado se asociaron con niveles más bajos de estrés laboral. Es posible que en estas áreas, la dirección haya implementado políticas y prácticas que fomenten un ambiente de trabajo positivo, lo que se traduce en un menor estrés. En general, los resultados sugieren que la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral no es homogénea. Por lo tanto, es importante que se diseñen estrategias para mejorar el clima organizacional y reducir el estrés laboral. Un enfoque personalizado y adaptado puede ser más efectivo para lograr resultados positivos en términos de bienestar y rendimiento laboral.

El relación al factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral, se demostró un valor de significancia de ( $p=0.000<0.05$ ) existe relación significativa. Estos hallazgos discrepan con el estudio de Barboza y Chanduví, (2019), donde encontró relación negativa moderada ( $p= - 0,011<0,05$ ). Se afirma, lo propuesto por Saleem et al., (2021), el clima organizacional influye en el nivel de estrés laboral de los empleados. Por ello, un clima organizacional positivo, caracterizado por el apoyo, el reconocimiento, la comunicación efectiva, la participación, la autonomía, las relaciones interpersonales saludables.

Por otro lado, Wijesooriya (2021) encontró que el entorno laboral es favorable, se sienten más motivados, y experimentan menos tensiones y presiones en su trabajo. Además, un clima organizacional positivo puede fomentar una mayor sensación de bienestar y satisfacción laboral, lo que contribuye a reducir los niveles de estrés laboral.

Al respecto, Lee & Jang, (2020), encontró resultados similares, un clima organizacional negativo, caracterizado por conflictos internos, falta de apoyo y comunicación deficiente, se asocia a niveles más altos de estrés laboral. No obstante, Dima et al., (2021) indicó que cuando los empleados enfrentan un ambiente de trabajo desfavorable, experimentan mayores niveles de estrés, lo que puede afectar negativamente su salud física y mental. Estos resultados evidencian relación entre el clima organizacional y el estrés laboral. Al fomentar un clima organizacional positivo, se puede experimentar menos estrés.

Además, en relación al factor organizacional según su dimensión supervisión laboral y el estrés laboral, obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.011<0.05$ ) existe relación significativa. Al respecto Sihuayro, (2019) encontró relación directa positiva ( $p= 0,009<0,05$ ) Por otro lado, Chanalata (2019), afirmó que la supervisión laboral, lugares de trabajo apropiados e incluso una distribución adecuada de las actividades con el personal apropiado puede reducir los factores de estrés dentro de las

organizaciones y así mejorar las condiciones de trabajo.

Estos estudios afirman lo propuesto por Suparjiman et al., (2021), la supervisión laboral influye en el estrés laboral de los empleados. La forma en que los supervisores gestionan y dirigen a su equipo puede afectar significativamente el nivel de estrés experimentado por los empleados. Esta relación sugiere que el tipo de supervisión laboral ejercida en el entorno de trabajo puede influir en el nivel de estrés que experimenta el personal sanitario.

Por otro lado, Kelly et al., (2020) muestran que una supervisión laboral negativa, caracterizada por un liderazgo autoritario, asocia a niveles más altos de estrés laboral ( $p=0,001$ ). Esto indica que cuando los empleados enfrentan una supervisión poco favorable, pueden experimentar mayores niveles de estrés, lo que afecta negativamente su bienestar y rendimiento laboral. Asimismo, Minor, (2020) los empleados que reportaron tener una supervisión laboral efectiva y positiva, se observó niveles bajos de estrés laboral. Estos comprendidos por sus supervisores, lo que contribuyó a una reducción en el estrés laboral. También se observó una mayor satisfacción laboral y una percepción positiva del ambiente de trabajo.

Situación similar indica Choi & Kim, (2020) el tipo de supervisión laboral tiene impacto significativo en el nivel de estrés. Del mismo modo, (Sharma & Srivastava, 2022) indica que una supervisión positiva se asocia con niveles bajos de estrés ( $p=0,000$ ), mientras que una supervisión negativa se asocia con niveles altos de estrés ( $p=0,014$ ). Estos hallazgos resaltan la importancia de la supervisión laboral como un factor del estrés en el entorno de trabajo. Los líderes y supervisores de la organización deben tomar conciencia de la influencia que tienen en el bienestar de sus empleados y adoptar prácticas de supervisión que promuevan un ambiente laboral saludable y favorable.

Asimismo, demuestra que existe relación significativa entre el factor organizacional según su dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario ( $p=0.007<0.05$ ). Al respecto

Espín, (2020) en su estudio demostró relación entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral ( $p=0,016<0,05$ ).

Por otro lado, Sihuayro, L. (2019), afirmo que existe una relación directa entre las condiciones laborales y el estrés laboral. Cuando las condiciones laborales son adversas, es más probable que los empleados experimenten altos niveles de estrés. Esta relación sugiere que las condiciones laborales, como el ambiente físico, la carga de trabajo, la falta de recursos y otros aspectos relacionados, pueden influir en el nivel de estrés que experimenta el personal sanitario. Cuando las condiciones laborales son adversas, es más probable que experimenten altos niveles de estrés.

Al respecto, Cruz Huertas & De Pelekais, (2021) en su estudio encontró que la carga de trabajo excesiva y la falta de recursos fueron los factores más asociados con el estrés laboral. El personal sanitario que reportó tener una carga de trabajo excesiva y falta de recursos suficientes para llevar a cabo sus labores diarias mostró niveles significativamente más altos de estrés. Por otro lado, el estudio de Portero De la Cruz, (2019) encontró una relación significativa entre la falta de apoyo por parte de la administración y el estrés laboral. El personal sanitario que percibió una falta de apoyo por parte de sus superiores y una comunicación ineficaz dentro de la organización también experimentó mayores niveles de estrés.

Del mismo modo, Montalvo & Yajaira, (2021) observaron que las condiciones laborales favorables, como flexibilidad en el horario de trabajo y la posibilidad de tomar descansos adecuados, estuvieron asociadas con niveles más bajos de estrés. El personal sanitario que reportó tener la posibilidad de manejar su horario y tomar descansos mostró niveles más bajos de estrés. Estos hallazgos han demostrado que las condiciones laborales pueden influir en la salud mental y el bienestar del personal.

El entorno laboral estresante y desfavorable puede llevar al agotamiento, ansiedad y depresión, lo que afecta negativamente la

calidad de atención que brindan a los pacientes. Finalmente, se demuestra que existe relación significativa entre el factor organizacional según su dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario ( $p=0.000<0.05$ ).

Estos hallazgos discrepan con Puertas, (2022) los factores personales, no organizacionales y organizacionales están fuertemente asociados con el estrés laboral ( $p=0,013<0,05$ ). Por otro lado, Monago & Rojas, (2019), encontró asociación entre las variables ( $p=0,042<0,05$ ). Esto indica que existe una conexión estadísticamente significativa entre la forma en que se lleva a cabo la comunicación en el entorno laboral de la organización y el nivel de estrés experimentado por el personal sanitario, una comunicación laboral deficiente o ineficaz puede generar ambigüedad, falta de claridad en las tareas, malentendidos, conflictos y una sensación de desinformación.

Por otro lado, Ramírez Labán et al., (2022) los hallazgos revelaron que la falta de comunicación efectiva fue el principal factor contribuyentes al estrés laboral. La falta de claridad en las instrucciones y la falta de retroalimentación generaron un ambiente de incertidumbre entre los trabajadores, lo que a su vez aumentó sus niveles de estrés.

Del mismo modo, Vélez, (2021) observó que un ambiente de trabajo con una comunicación abierta y efectiva estuvo relacionado con niveles más bajos de estrés. Cuando los trabajadores se sintieron escuchados y apoyados por sus superiores y compañeros, experimentaron una sensación de pertenencia y colaboración que redujo su nivel de estrés. Estos resultados con investigaciones previas han destacado la importancia de una comunicación laboral clara y efectiva para mantener un ambiente de trabajo saludable y reducir los niveles de estrés en los empleados. Una comunicación abierta y transparente mejora la coordinación entre los miembros del equipo, evita conflictos, y fomenta la confianza y el apoyo mutuo.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación directa entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.
2. Existe una relación inversa entre el factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.
3. Existe una relación directa entre el factor organizacional dimensión supervisión laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.
4. Existe una relación inversa entre el factor organizacional dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.
5. Existe una relación inversa entre el factor organizacional dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al director del hospital implementar políticas y prácticas que promuevan la gestión efectiva del estrés laboral. Esto puede incluir la realización de evaluaciones periódicas del estrés, la identificación de factores estresantes específicos en el entorno laboral y la implementación de medidas para mitigarlos.

Se recomienda al jefe de servicios sanitarios del hospital fomentar un estilo de liderazgo que sea empático, inspirador y que proporcione apoyo a los empleados. Los líderes deben ser modelos a seguir y promover un ambiente de trabajo saludable, donde se valore y se reconozca el esfuerzo de los miembros del equipo

Se sugiere al jefe de los servicios sanitarios del hospital promover la colaboración y el trabajo en equipo en los miembros del personal sanitario. Esto puede incluir la implementación de reuniones regulares, y la promoción de un ambiente de apoyo y respeto mutuo.

Se sugiere al jefe de los servicios sanitarios del hospital fomentar prácticas y políticas que promuevan el bienestar del personal sanitario, como la promoción de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la prevención del agotamiento y la implementación de programas de apoyo emocional.

Se recomienda al jefe de los servicios sanitarios, facilitar la transmisión de información relevante, promover la retroalimentación y asegurar que los canales de comunicación estén abiertos y accesibles para todo el personal.

## REFERENCIAS

- Alomoto Alomoto, J. P., & Mena Freire, M. A. (2022). Estrés laboral y su relación con la impulsividad en el personal sanitario de un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6).  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4055](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4055)
- Aulia, S. F., Alayyannur, P. A., Dwiyantri, E., Martiana, T., & Arini, S. Y. (2021). Correlation between workload and work environment with work stress. *Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology*, 15(1).  
<https://doi.org/10.37506/ijfmt.v15i1.13678>
- Bakhuys Roozeboom, M. C., Schelvis, R. M. C., Houtman, I. L. D., Wiezer, N. M., & Bongers, P. M. (2020). Decreasing employees' work stress by a participatory, organizational level work stress prevention approach: A multiple-case study in primary education. *BMC Public Health*, 20(1).  
<https://doi.org/10.1186/s12889-020-08698-2>
- Barboza, I., & Chanduví, R. (2019). Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019. In Universidad César Vallejo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38050/Barboza\\_](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38050/Barboza_)
- Bergonzoli, G., Jaramillo-López, C., Delgado-Grijalba, D., Duque, F., Vivas, G., & Tinoco-Zapata, F. J. (2021). Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería. *Universidad y Salud*, 23(2), 120–128.  
<https://doi.org/10.22267/rus.212302.223>
- Carrasco, S. diaz. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. *ICB Research Reports*, 9.
- Cayllahua, R. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56875/Cayllahua\\_HR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56875/Cayllahua_HR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chanalata Pelaez, J. F. (2019). Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center. *Universidad Internacional SEK*, 1–7.

[https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2903/1/estudiodeinvestigacion jaime chanalata.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2903/1/estudiodeinvestigacion%20jaime%20chanalata.pdf)

- Chen, B., Wang, L., Li, B., & Liu, W. (2022). Work stress, mental health, and employee performance. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1006580>
- Colquitt, J., Lepine, J., & Wesson, M. (2019). *Organizational Behavior* (6th ed., Vol. 6). Mc Graw Hill Education. <https://gibsoncollege.edu.et/wp-content/uploads/2022/01/Organizational-Behavior-6th-edition.pdf>
- Cooper, C., & Quick, J. (2017). The Handbook of Stress and Health. *The Handbook of Stress and Health*. <https://doi.org/10.1002/9781118993811>
- Cremadas Puerto, J. (2020). Repercusion del estres laboral sobre la atención de enfermería. *Tdx*, 153. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)
- Diaz, G. D., Plaza, M. T., & Hernandez, H. E. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Revista ESPACIOS*, 41(27).
- Carlos Quiranza Montalvo, J., & Yajaira Campos Villalta, Y. (2021). Estrés Laboral Durante La Covid-19: a Propósito De Una Revisión Sistemática Maestrante. *Universidad Internacional SEK, Repositorio Digital.*, 3974800.
- Choi, J. S., & Kim, K. M. (2020). Effects of nursing organizational culture and job stress on Korean infection control nurses' turnover intention. *American Journal of Infection Control*, 48(11). <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2020.04.002>
- Cruz Huertas, F. E., & De Pelekais, C. (2021). El clima organizacional como factor determinante de satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Buenavista. *SAPERES UNIVERSITAS*, 4(2). <https://doi.org/10.53485/rsu.v4i2.179>
- Dima, G., Meseşan Schmitz, L., & Şimon, M. C. (2021). Job stress and burnout among social workers in the vuca world of covid-19 pandemic. *Sustainability (Switzerland)*, 13(13). <https://doi.org/10.3390/su13137109>
- Dinh, L. N. (2020). Determinants of employee engagement mediated by work-life balance and work stress. *Management Science Letters*, 10(4). <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.10.003>

- Espín, D. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Pillaro* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31025/1/1803822996> Doryan Joel Espín Torres.pdf
- Espinosa, J.-F. (2019). Influencia del estrés. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(1).
- Espinoza-Calle, C. A., Mesa-Cano, I. C., Ramírez-Coronel, A. A., & Martínez-Suárez, P. C. (2021). Estrés laboral durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en los profesionales de enfermería y medicina: revisión sistemática. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 5(40), 382–395. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss40.2021pp382-395>
- EsSalud, I. (2020). Recomendaciones clínicas para prevención y manejo de problemas de salud mental en población en aislamiento por COVID-19. *Instituto De Evaluación De Tecnologías En Salud E Investigación Seguro*.
- Guerra, G., & Tejada, F. (2020). *Factores Organizacionales y Estrés Laboral en tiempo de COVID-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - ATE, 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70201/Guerra\\_A\\_SG-Tejada\\_CRF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70201/Guerra_A_SG-Tejada_CRF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. In *McGraw Hill Mexico* (McGraw Hill). Kelly, M., Soles, R., Garcia, E., & Kundu, I. (2020). Job Stress, Burnout, Work- Life Balance, Well-Being, and Job Satisfaction among Pathology Residents and Fellows. *American Journal of Clinical Pathology*, 153(4). <https://doi.org/10.1093/ajcp/aqaa013>
- Liza, J. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. *Universidad Señor de Sipán*.
- Lee, E., & Jang, I. (2020). Nurses' Fatigue, Job Stress, Organizational Culture, and Turnover Intention: A Culture–Work–Health Model. *Western Journal of Nursing Research*, 42(2). <https://doi.org/10.1177/0193945919839189>
- Maslach, C. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.

- <https://doi.org/10.1002/JOB.4030020205>
- Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., Qin, M., & Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *Journal of Nursing Management*, 28(5). <https://doi.org/10.1111/jonm.13014>
- Monago, M., & Rojas, A. (2019). *Factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco* [Universidad Nacional Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/924>
- Monterrosa-Castro, 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). <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Minor, J. F. (2020). Factors involved in job stress and organizational commitment: A multivariate investigation. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 81(5-A).
- Ngirande, H. (2021). Occupational stress, uncertainty and organisational commitment in higher education: Job satisfaction as a moderator. *SA Journal of Human Resource Management*, 19. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1376>
- Ocaña Nolorbe de Geng, G., & Rojas Huaraca, M. (2022). Evidencias psicométricas del cuestionario estrés laboral OIT-OMS en colaboradores de una empresa de transporte público, Chorrillos - Lima, 2021. In *Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ --ed\\_protect/ --protrav/ -safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_763314.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ --ed_protect/ --protrav/ -safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2022a). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_856931/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm)

- Organización Mundial de la Salud. (2022b). *La salud mental en el trabajo*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Patlán, P. J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Científica Salud Uninorte*, 35(1).
- Pérez Espigares, P. (2018). Ética de la investigación científica. *Revista de Fomento Social*. <https://doi.org/10.32418/rfs.2018.289.1439>
- Portero De la Cruz, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. *Universidad de Córdoba, UCOPress*.
- Puertas, E. (2022). Factores asociados al estrés laboral en enfermeros de la unidad de vigilancia intensiva de un hospital en Chiclayo [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95732>
- Risco, J., & Zegallos, Y. (2018). Estrés y desempeño laboral. *Universidad César Vallejo*.
- Ramírez Labán, E. M., Godos Castillo, G. M. G., Silva Sandoval, C. I., & Delgado Medina, L. M. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*, 6(1).  
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Rhineberger-Dunn, G., & Mack, K. Y. (2020). The Impact of Individual Factors, Job Characteristics, and Organizational Variables on Job Stress and Job Satisfaction Among Community Corrections Staff. *Criminal Justice Review*, 45(4). <https://doi.org/10.1177/0734016820927077>
- Sharma, L., & Srivastava, M. (2022). A scale to measure organizational stress among women workers in the garment industry. *European Journal of Training and Development*, 46(9). <https://doi.org/10.1108/EJTD-04-2019-0060>
- Singh, P., Bhardwaj, P., Sharma, S. K., & Mishra, V. (2022). Effect of

- Organizational Factors on Psychological Stress and Job Satisfaction. *Vision*. <https://doi.org/10.1177/09722629221106265>
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
- Saleem, F., Malik, M. I., & Qureshi, S. S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed? *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.655839>
- Schneiderman, N., Ironson, G., & Siegel, S. D. (2019). Stress and health: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 607. <https://doi.org/10.1146/annurev.clinpsy.1.102803.144141>
- Sihuayro, L. (2019). *Factores Asociados al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26571/sihuayro\\_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26571/sihuayro_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suparjiman, Zulkarnaen, W., & Sasangka, I. (2021). Work Stress: A Negative Cause and Impact Analysis. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2).
- Tsui, P. L. (2021). Would organizational climate and job stress affect wellness? An empirical study on the hospitality industry in Taiwan during covid-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19). <https://doi.org/10.3390/ijerph181910491>
- Vélez, M. (2021). Niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos. Quito 2021. *Universidad Internacional SEK*, 3974800.
- Wijesooriya, R. M. R. (2021). Job Stress and Organizational Level Factors: Sri Lankan Experience. *Research and Review: Human Resource and Labour Management*, 2(2). <https://doi.org/10.46610/rrhrlm.2021.v02i02.004>
- Zuñiga Cristobal, E. C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44). <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	DE VALORACIÓN
<b>Factor Organizacional</b>	El factor organizacional es considerado el conjunto de elementos propios de la estructura, jerarquía relacionada a la institución donde pasa mayor parte de tiempo de su vida profesional, que pueden influir en la aparición de riesgos (Ferris et al., 2002).	Cuestionario de factor organizacional con 24 preguntas para medir las siguientes dimensiones del factor organizacional: Clima organizacional, Supervisión Laboral, Condiciones laborales, Comunicación laboral	Dimensión 1: Clima organizacional	- Misión de la organización	1-6	<b>Ordinal</b>  <b>Bajo</b> 24 - 56  <b>Regular</b> 57 - 89  <b>Bueno</b> 90 - 120
			Dimensión 2: Supervisión laboral	- Apoyo para las tareas Funcionamiento	7-12	
			Dimensión 3: Condición laboral	- Elementos materiales - Elementos psicológicos - Elementos económicos - Fluidez en la comunicación	13-18	
			Dimensión 4: Comunicación laboral	- Claridad en la Comunicación	19-24	
<b>Estrés laboral</b>	El estrés es una condición física y psíquica provocada por factores agresivos que provocan cambios orgánicos y psíquicos en los trabajadores; además es generado por desequilibrios como: Exigencias laborales y desempeño individual, bajas por enfermedad, productividad inadecuada, necesidades, deseos y expectativas de los empleados e incapacidad para satisfacerlas. (Risco & Zevallos, 2019).	Cuestionario de estrés laboral de 22 preguntas para medir las siguientes dimensiones del estrés laboral: Desgaste emocional, Despersonalización, Falta de realización personal	Dimensión 1: Agotamiento	- Cansancio emocional - Sentimiento de desesperanza - Agotamiento físico - Actitudes Negativas hacia el trabajo. - Respuesta negativa a uno mismo - Trato impersonal	1-9	<b>Ordinal:</b>  <b>Leve</b> 22-51  <b>Moderado</b> 52 - 81  <b>Severo</b> 82 - 110
			Dimensión 2: Despersonalización	- Actitudes negativas con los demás. - Falta de preocupación por los demás.	10-14	
			Dimensión 3: Realización personal	- Auto concepto - Negativo Respuesta - Negativa hacia el trabajo - Sentimientos de escasa competencia profesional	15-22	

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Factor organizacional y estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023				
Autora: Lazaro Hilario, Criss				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p><b>Factor organizacional</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Dimensión 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensión 2: Supervisión laboral</p> <p>Dimensión 3: Condición laboral</p> <p>Dimensión 4: Comunicación laboral</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACION</b></p> <p>Cuantitativa</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>- Analizar la relación entre el factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>-Identificar la relación entre el factor organizacional dimensión supervisión laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>-Encontrar la relación entre el factor organizacional dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>-Indicar la relación entre el factor organizacional dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión clima organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión supervisión laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión condiciones laborales y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre el factor organizacional dimensión comunicación laboral y el estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.</p>	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Estrés laboral</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Dimensión 1: Agotamiento</p> <p>Dimensión 2: Despersonalización</p> <p>Dimensión 3: Realización personal</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Participaron 190 profesionales sanitarios de un hospital de Lima.</p> <p><b>MUESTRA: 128 profesionales sanitarios de un hospital de Lima</b></p> <p><b>Tamaño:</b></p> <p>Muestreo no probabilístico de tipo aleatorio simple.</p>

### Anexo 3: Fórmula para la Muestra

Para la muestra de usuarios, por ser una población finita, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N= 190

Z= Nivel de confianza al

95% (1.96)p =

Proporción esperada

(0.05)

q = 1-p (0.95)

d= Precisión (0,03)

$$n = \frac{190 (1.96) (1.96) (0.05) (0.95)}{0.03 (0.03) 190-1) + 0.03 (0.05) (0.95)}$$

n= 128

La muestra de usuarios estará conformada por 128 personas.

## Anexo 4:

### Instrumento Cuestionario de Factor Organizacional

**DATOS GENERALES:**

**SERVICIO:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** \_\_\_\_\_

**Instrucción:** A continuación, se encontrará con 24 preguntas relacionadas con el factor organizacional relacionados con el estrés laboral; lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada casilla según la enumeración de la tabla que corresponda

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSION: CLIMA ORGANIZACIONAL		2	3	4	5
1	Se fomenta un clima organizacional frecuentemente				
2	El diseño organizacional del hospital permite un trabajo gratificante y adecuado				
3	El horario laboral le permite cumplir con sus expectativas laborales				
4	Recibe incentivos, halagos y/o reconocimientos por el desempeño realizado para incrementar su motivación en el trabajo				
5	La rotación del personal crea inseguridad laboral				
6	Mis superiores me dan el trato que merezco				
DIMENSION: SUPERVISION LABORAL		2	3	4	5
7	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan				
8	Participa de retroalimentación luego de la supervisión				
9	Cree que la supervisión que realizan en su establecimiento es un tipo de acoso				

10	Es constantemente supervisado					
11	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
12	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
DIMENSION: CONDICIONES LABORALES		1	2	3	4	5
13	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que se realiza					
14	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en los diferentes servicios del hospital					
15	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo					
16	La temperatura de su área de trabajo no es adecuada					
17	La iluminación de su área de trabajo es la adecuada					
18	Existe mala higiene en su servicio de trabajo					
DIMENSION: COMUNICACIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
19	El jefe de servicio me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
20	Existe una buena comunicación entre mis compañeros (as) de trabajo					
21	Presto atención a los comunicados que emite el jefe de servicio					
22	El hospital fomenta y promueve la comunicación.					
23	Existe desconfianza en emitir los conocimientos adquiridos entre el personal sanitario del Hospital					
24	En el Hospital, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					

**Anexo 5:**  
**CUESTIONARIO DE ESTRÉS  
LABORAL**

**Instrucción:** A continuación, se encontrará con 22 preguntas relacionadas con el estrés que usted percibe en su centro laboral; lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada casilla según la enumeración de la tabla que corresponda

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSION: DESGASTE EMOCIONAL		1	2	3	4	5
1	Al finalizar mi jornada laboral, termino agotado emocionalmente					
2	Me encuentro fatigado emocionalmente debido a mi trabajo					
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso					
4	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.					
5	Mi puesto laboral implica demasiada responsabilidad.					
6	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo					
7	Me enojo con facilidad en el trabajo.					
8	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.					
9	Me siento sin ganas de ir a trabajar.					
DIMENSION: DESPERSONALIZACIÓN		1	2	3	4	5
10	Siento que me he vuelto más duro con la gente					
11	Siento que no soy muy sensible a los pacientes, cuando realizo mi trabajo					
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo					

13	Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.					
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.					
DIMENSION: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL		1	2	3	4	5
15	Siento que no puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes					
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.					
19	Creo que me siento fortalecido emocionalmente en mi trabajo con los pacientes.					
20	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
21	Me siento como si estuviera al límite de mi posibilidades.					
22	Creo que consigo muchas cosas valiosas en éste trabajo.					

## Anexo 6: Validación de los instrumentos por juicio de expertos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factor organizacional y estrés laboral en el personal sanitario de un Hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Yin Flores Huamancuri		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )	
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social (X)	
	Educativa ( )	Organizacional ( )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	4		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Alas Peruanas		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala Estrés laboral

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Estrés laboral
<b>Autora:</b>	Maslach, (1981).
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Personal sanitario
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal sanitario
<b>Significación:</b>	El instrumento está conformado por 22 ítems dividido en tres dimensiones: Desgaste emocional (9 ítems), despersonalización (4 ítems) y falta de realización personal (8 ítems). El tipo del instrumento es Likert.

**Dimensiones del instrumento: Estrés laboral**

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivos de la Dimensión: evaluar el nivel de cansancio, fatiga y desgaste emocional que experimentan las personas debido a las demandas y tensiones del trabajo o de otras situaciones estresantes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agotamiento	Al finalizar mi jornada laboral, termino agotado emocionalmente	4	4	4	
Fatiga	Me encuentro fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	4	4	4	
Exhausto emocionalmente	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día dedescanso	4	4	4	
Motivación	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.	4	4	4	
Responsabilidad	Mi puesto laboral implica demasiada responsabilidad.	4	4	4	
Animo laboral	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	4	4	4	
Enojo	Me enojo con facilidad en el trabajo.	4	4	4	
Tenso	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.	4	4	4	
Desmotivación	Me siento sin ganas de ir a trabajar.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización
- Objetivos de la Dimensión: identificar el grado de indiferencia, distancia emocional o insensibilidad que pueden desarrollar los trabajadores hacia las personas a las que brindan atención o servicio

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Distancia emocional	Siento que me he vuelto más duro con la gente	4	4	4	
Comunicación fría	Siento que no soy muy sensible a los pacientes, cuando realizo mi trabajo	4	4	3	
Satisfacción	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	4	4	3	
Trato interpersonal	Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	4	4	3	





Reducción de cuidado personal	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	3	3	3	
-------------------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Falta de realización personal
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relacione interpersonales	Siento que no puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	4	4	4	
Auto concepto	Siento que trabajar en contacto directo con la gente mecansa.	4	4	4	
Satisfacción	Me encuentro animado después de trabajar junto con lospacientes	4	4	4	
Eficiencia	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	4	4	4	
Negatividad personal	Creo que me siento fortalecido emocionalmente en mi trabajo con los pacientes.	4	3	4	
Negatividad	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales sontratados de forma adecuada	4	3	4	
Realización en el trabajo	Me siento como si estuviera al limite de mis posibilidades.	3	3	3	
Competencia	Creo que consigo muchas cosas valiosas en éste trabajo.	4	4	4	



  
 MG. Flores Huamancuri Yin Hirvin

Firma del evaluador

DNI: 45895190

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factor organizacional y estrés laboral en el personal sanitario de un Hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 7. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Irma Jaimes Rios
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (X) ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica (x) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	28
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Sergio E. Bemales
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



### 8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 9. Datos de la escala Estrés laboral

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Estrés laboral
<b>Autora:</b>	Maslach, (1981).
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Personal sanitario
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal sanitario
<b>Significación:</b>	El instrumento está conformado por 22 ítems dividido en tres dimensiones: Desgaste emocional (9 ítems), despersonalización (4 ítems) y falta de realización personal (8 ítems). El tipo del instrumento es Likert.

**Dimensiones del instrumento: Estrés laboral**

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivos de la Dimensión: evaluar el nivel de cansancio, fatiga y desgaste emocional que experimentan las personas debido a las demandas y tensiones del trabajo o de otras situaciones estresantes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agotamiento	Al finalizar mi jornada laboral, termino agotado emocionalmente	4	4	4	
Fatiga	Me encuentro fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	4	4	4	
Exhausto emocionalmente	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día dedescanso	4	4	4	
Motivación	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.	4	4	4	
Responsabilidad	Mi puesto laboral implica demasiada responsabilidad.	4	4	4	
Animo laboral	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	4	4	4	
Enojo	Me enojo con facilidad en el trabajo.	4	4	4	
Tenso	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.	4	4	4	
Desmotivación	Me siento sin ganas de ir a trabajar.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización
- Objetivos de la Dimensión: identificar el grado de indiferencia, distancia emocional o insensibilidad que pueden desarrollar los trabajadores hacia las personas a las que brindan atención o servicio

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Distancia emocional	Siento que me he vuelto más duro con la gente	4	4	4	
Comunicación fría	Siento que no soy muy sensible a los pacientes, cuando realizo mi trabajo	4	4	4	
Satisfacción	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	4	4	4	
Trato interpersonal	Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	3	3	3	



Reducción de cuidado personal	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	4	4	4	
-------------------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Falta de realización personal
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relacione interpersonales	Siento que no puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	4	4	4	
Auto concepto	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	4	4	4	
Satisfacción	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes	4	4	4	
Eficiencia	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	4	4	4	
Negatividad personal	Creo que me siento fortalecido emocionalmente en mi trabajo con los pacientes.	4	4	4	
Negatividad	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	4	4	4	
Realización en el trabajo	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	
Competencia	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	



MINISTERIO DE SALUD  
 ROBERTO BARRAL  
 DRX. YANA JAIMES RIOS  
 C.P. 7318

Firma del evaluador

DNI: 08569632

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factor organizacional y estrés laboral en el personal sanitario de un Hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 13. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Rivas Casafalica Marcel
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	20
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Sergio E. Bemales
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



### 14. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 15. Datos de la escala Estrés laboral

16.

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Estrés laboral
<b>Autora:</b>	Maslach, (1981).
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Personal sanitario
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal sanitario
<b>Significación:</b>	El instrumento está conformado por 22 ítems dividido en tres dimensiones: Desgaste emocional (9 ítems), despersonalización (4 ítems) y falta de realización personal (8 ítems). El tipo del instrumento es Likert.

**Dimensiones del instrumento: Estrés laboral**

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- **Objetivos de la Dimensión:** evaluar el nivel de cansancio, fatiga y desgaste emocional que experimentan las personas debido a las demandas y tensiones del trabajo o de otras situaciones estresantes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agotamiento	Al finalizar mi jornada laboral, termino agotado emocionalmente	4	4	4	
Fatiga	Me encuentro fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	4	4	4	
Exhausto emocionalmente	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	4	4	4	
Motivación	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.	4	4	4	
Responsabilidad	Mi puesto laboral implica demasiada responsabilidad.	4	4	4	
Animo laboral	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	4	4	4	
Enojo	Me enojo con facilidad en el trabajo.	4	4	4	
Tenso	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.	4	4	4	
Desmotivación	Me siento sin ganas de ir a trabajar.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización
- **Objetivos de la Dimensión:** identificar el grado de indiferencia, distancia emocional o insensibilidad que pueden desarrollar los trabajadores hacia las personas a las que brindan atención o servicio

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Distancia emocional	Siento que me he vuelto más duro con la gente	4	4	4	
Comunicación fría	Siento que no soy muy sensible a los pacientes, cuando realizo mi trabajo	4	4	3	
Satisfacción	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	4	4	3	
Trato interpersonal	Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	4	4	3	



Reducción de cuidado personal	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	3	3	3	
-------------------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Falta de realización personal
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relacione interpersonales	Siento que no puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	4	4	4	
Auto concepto	Siento que trabajar en contacto directo con la gente mecansa.	4	4	4	
Satisfacción	Me encuentro animado después de trabajar junto con lospacientes	4	4	4	
Eficiencia	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	4	4	4	
Negatividad personal	Creo que me siento fortalecido emocionalmente en mi trabajo con los pacientes.	4	3	4	
Negatividad	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales sontratados de forma adecuada	3	3	4	
Realización en el trabajo	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	
Competencia	Creo que consigo muchas cosas valiosas en éste trabajo.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 31526915

**Dimensiones del instrumento: Factor organizacional**

- Primera dimensión: Clima organizacional
- Objetivos de la Dimensión: obtener una comprensión más profunda y precisa de cómo se percibe el ambiente de trabajo dentro de una organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clima organizacional	Se fomenta un clima organizacional frecuentemente	4	4	4	
Diseño organizacional	El diseño organizacional del hospital permite un trabajo gratificante y adecuado	4	4	4	
Horario laboral	El horario laboral le permite cumplir con sus expectativas laborales	4	4	4	
Incentivos	Recibe incentivos, halagos y/o reconocimientos por el desempeño realizado para incrementar su motivación en el trabajo	4	4	3	
Rotación	La rotación del personal crea inseguridad laboral	4	3	4	
Trato amable	Mis superiores me dan el trato que merezco	3	3	4	

- Segunda dimensión: Supervisión laboral
- Objetivos de la Dimensión: analizar y medir el desempeño y efectividad del proceso de supervisión que se lleva a cabo en una organización.
- 

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	4	4	3	
Retroalimentación	Participa de retroalimentación luego de la supervisión	4	4	4	
Acoso laboral	Cree que la supervisión que realizan en su establecimientos es un tipo de acoso	3	3	3	
Evaluación continua	Es constantemente supervisado	4	4	4	
Función organizacional	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	



Objetivo organizacional	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	
-------------------------	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión: analizar y medir el entorno físico, con los trabajadores llevan a cabo sus actividades diarias en una organización.



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espacio adecuado	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que se realiza	3	3	3	
Hacinamiento	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en los diferentes servicios del hospital	3	3	3	
Equipos y materiales	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo	4	4	4	
Temperatura	La temperatura de su área de trabajo no es adecuada	4	4	4	
Iluminación	La iluminación de su área de trabajo es la adecuada	4	4	4	
Higiene laboral	Existe mala higiene en su servicio de trabajo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunicación laboral
- Objetivos de la Dimensión: analizar y medir la efectividad y eficiencia de los procesos de comunicación dentro de una organización.



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con jefe	El jefe de servicio me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	4	4	4	

Comunicación con los compañeros	Existe una buena comunicación entre mis compañeros (as) de trabajo	4	4	4	
Atención a las indicaciones	Presto atención a los comunicados que emite el jefe de servicio	4	4	4	
Impulso de comunicación	El hospital fomenta y promueve la comunicación.	4	4	4	
Comunicación organizacional	Existe desconfianza en emitir los conocimientos adquiridos entre el personal sanitario del Hospital	4	4	4	
Método de trabajo	En el Hospital, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	3	3	3	



M.G. Flores Huámancuri Yin Hirvin

Firma del evaluador

DNI: 45895190

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factor organizacional y estrés laboral en el personal sanitario de un Hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 24. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Imma Jaimes Rios		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )	( )	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x) Social ( )	( )	( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	28		
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Sergio E. Bemales		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	( )	( )
	Más de 5 años (X)	( )	( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



### 25. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 26. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Factor organizacional
<b>Autora:</b>	Lazaro Hilario, Criss Leisy
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Personal sanitario
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal sanitario
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 24 ítems dividido en 4 dimensiones: Clima organizacional (6 ítems), supervisión laboral (6 ítems), condiciones laborales (6 ítems) y comunicación laboral (6 ítems). El instrumento es de tipo Likert, el resultado obtenido es clasificado en alto, moderado y bajo



**Dimensiones del instrumento:** .....

- Primera dimensión: Clima organizacional
- **Objetivos de la Dimensión:** obtener una comprensión más profunda y precisa de cómo se percibe el ambiente de trabajo dentro de una organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clima organizacional	Se fomenta un clima organizacional frecuentemente	4	4	4	
Diseño organizacional	El diseño organizacional del hospital permite un trabajo gratificante y adecuado	4	3	4	
Horario laboral	El horario laboral le permite cumplir con sus expectativas laborales	4	4	4	
Incentivos	Recibe incentivos, halagos y/o reconocimientos por el desempeño realizado para incrementar su motivación en el trabajo	4	3	3	
Rotación	La rotación del personal crea inseguridad laboral	4	3	4	
Trato amable	Mis superiores me dan el trato que merezco	4	4	4	

- Segunda dimensión: Supervisión laboral
- **Objetivos de la Dimensión:** analizar y medir el desempeño y efectividad del proceso de supervisión que se lleva a cabo en una organización.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	4	4	4	
Retroalimentación	Participa de retroalimentación luego de la supervisión	4	4	4	
Acoso laboral	Cree que la supervisión que realizan en su establecimientos un tipo de acoso	4	4	4	
Evaluación continua	Es constantemente supervisado	4	4	4	
Función organizacional	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	



Objetivo organizacional	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	
-------------------------	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión: analizar y medir el entorno físico, con los trabajadores llevan a cabo sus actividades diarias en una organización.



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espacio adecuado	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que se realiza	4	4	4	
Hacinamiento	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en los diferentes servicios del hospital	4	4	4	
Equipos y materiales	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo	4	4	4	
Temperatura	La temperatura de su área de trabajo no es adecuada	4	4	4	
Iluminación	La iluminación de su área de trabajo es la adecuada	3	3	3	
Higiene laboral	Existe mala higiene en su servicio de trabajo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunicación laboral
- Objetivos de la Dimensión: analizar y medir la efectividad y eficiencia de los procesos de comunicación dentro de una organización.



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con jefe	El jefe de servicio me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	4	4	4	

Comunicación con los compañeros	Existe una buena comunicación entre mis compañeros (as) de trabajo	4	4	4	
Atención a las indicaciones	Presto atención a los comunicados que emite el jefe de servicio	4	4	4	
Impulso de comunicación	El hospital fomenta y promueve la comunicación.	4	4	4	
Comunicación organizacional	Existe desconfianza en emitir los conocimientos adquiridos entre el personal sanitario del Hospital	4	4	4	
Método de trabajo	En el Hospital, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	4	4	4	

  
 MINISTERIO DE SALUD  
 OFICINA GENERAL DE SERVICIOS  
 "DRA. IRMA JAIMES RÍOS"  
 CTSP 7318

Firma del evaluador

DNI: 08569632

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factor organizacional y estrés laboral en el personal sanitario de un Hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 29. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Rivas Casafialca Marcel
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (X) ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social (X) ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	20
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Sergio E. Bernales
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



### 30. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 31. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Factor organizacional
<b>Autora:</b>	Lazaro Hilario, Criss Leisy
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Personal sanitario
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal sanitario
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 24 ítems dividido en 4 dimensiones: Clima organizacional (6 ítems), supervisión laboral (6 ítems), condiciones laborales (6 ítems) y comunicación laboral (6 ítems). El instrumento es de tipo Likert, el resultado obtenido es clasificado en alto, moderado y bajo



Comunicación con los compañeros	Existe una buena comunicación entre mis compañeros (as) de trabajo	4	4	4	
Atención a las indicaciones	Presto atención a los comunicados que emite el jefe de servicio	4	4	4	
Impulso de comunicación	El hospital fomenta y promueve la comunicación.	4	4	4	
Comunicación organizacional	Existe desconfianza en emitir los conocimientos adquiridos entre el personal sanitario del Hospital	3	3	4	
Método de trabajo	En el Hospital, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI: 31526915

## Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

### Cuestionario de factores organizacionales

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos	<u>20</u>	<u>100,0</u>
<u>Válido</u>		
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

  

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
0,937	24	

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	75,2500	295,461	,361	,937
P2	75,7500	291,566	,484	,936
P3	75,4500	301,103	,103	,939
P4	76,5000	264,579	,820	,931
P5	76,8000	262,589	,905	,929
P6	75,5500	282,787	,773	,933
P7	75,4000	291,411	,423	,937
P8	76,2000	281,958	,603	,935
P9	76,6500	265,713	,779	,932
P10	76,6000	284,989	,444	,937
P11	76,7500	271,250	,724	,933

P12	76,8500271,818	,814	,931
P13	76,2000260,695	,788	,931
P14	76,4500282,261	,406	,938
P15	76,7000286,221	,520	,936
P16	77,0000275,579	,636	,934
P17	76,9500276,155	,650	,934
P18	76,9500276,576	,699	,933
P19	75,4000281,095	,762	,933
P20	76,2500302,092	-,002	,942
P21	76,4000288,568	,452	,936
P22	75,7000276,011	,520	,936
P23	76,4500267,945	,755	,932
P24	76,6000260,568	,840	,930

### Cuestionario de estrés laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,928	0,914	22

---

**Estadísticas de total de elemento**

---

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	65,4000	237,621	,887	,918
P2	65,2500	293,671	-,379	,936
P3	64,6500	245,082	,826	,920
P4	65,8000	258,168	,580	,925
P5	65,2500	241,145	,896	,919
P6	64,4000	274,463	,400	,928
P7	64,2500	284,934	-,011	,933
P8	65,2500	264,829	,634	,925
P9	65,4500	246,050	,737	,922
P10	65,9000	273,779	,259	,931
P11	65,7500	274,408	,227	,932
P12	65,3500	253,397	,808	,921
P13	64,8000	242,695	,819	,920
P14	64,7000	249,484	,845	,920
P15	65,0000	259,474	,631	,924
P16	64,8000	247,958	,859	,920
P17	65,1000	261,358	,597	,925
P18	65,9000	262,516	,730	,924
P19	64,2500	261,987	,523	,926
P20	65,2000	279,116	,187	,931
P21	64,9500	261,208	,697	,924
P22	64,8000	263,537	,549	,926

---

## Anexo 8: Carta de presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 18 de mayo del 2023

N°Carta P.208 – 2023-1 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**

Dr. Narrea Huamaní Miguel Ángel  
Director.  
Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **LAZARO HILARIO CRISS LEISY**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LAZARO HILARIO CRISS LEISY**, identificado(a) con DNI N.°47098183 y código de matrícula N° 7002825435; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**FACTOR ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL SANITARIO DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,  
Administrativo (MRCV)



**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4341  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

### Anexo 9: Prueba de Normalidad

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Factor organizacional	,216	128	,000
D1: Clima organizacional	,299	128	,000
D2: Supervisión laboral	,293	128	,000
D3: Condición laboral	,295	128	,000
D4: Comunicación laboral	,292	128	,000
V2: Estrés laboral	,255	128	,000
D1: Agotamiento	,260	128	,000
D2: Despersonalización	,247	128	,000
D3: Realización	,310	128	,000

## **Anexo 10: Consentimiento Informado**

Factor organizacional y estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de lima, 2023

Investigadora: Criss Leisy Lazaro Hilario

### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factor organizacional y estrés laboral en el personal sanitario de un hospital de Lima, 2023.” cuyo objetivo es estudiar el factor organizacional y el estrés laboral en el personal sanitario es comprender cómo la organización del trabajo y las condiciones laborales afectan el nivel de estrés experimentado por los profesionales de la salud. Se busca identificar los factores organizacionales que contribuyen al estrés laboral y cómo estos pueden impactar en la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores sanitarios. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado de la carrera profesional Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la universidad César Vallejo del campus Lima este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

La investigación contribuirá a mejorar el clima laboral, disminuyendo la incidencia de estrés laboral tema bastante importante en estos tiempos.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

- i. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Factor organizacional y estrés laboral en el personal de sanitario de un hospital de Lima”.
- ii. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en las instalaciones de un hospital de Lima.
- iii. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto serán anónimas

### **Participación voluntaria**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo**

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

### **Confidencialidad**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente. Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Criss Leisy Lazaro Hilario; email: criss\_lhc@hotmail.com y Docente asesora Dra. Huauya Leuyacc María Elena.

### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada

Nombres y apellidos: :.....  
Fecha y hora:.....





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "FACTOR ORGANIZACIONAL Y ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL SANITARIO DE UN HOSPITAL DE LIMA,2023.", cuyo autor es LAZARO HILARIO CRISS LEISY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA <b>DNI:</b> 10354243 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 01- 08-2023 15:39:08

Código documento Trilce: TRI - 0610978