



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

Clima organizacional en el estrés laboral en el personal de un hospital
público en la ciudad de Santo Domingo. Ecuador, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Chiluisa Heredia, Fernando David (orcid.org/0009-0001-3150-6296)

ASESORES:

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

Mg. Vega Carrasco, Gian Carlos (orcid.org/0000-0003-0551-7925)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis amados padres quienes siempre han sido mi motivación para seguir y alcanzar todas las metas que me propuesto. A mi hijo Deivid Mathias, quien es la fuente de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A todo el cuerpo docente de la Universidad Cesar Vallejo, quienes han sido pilar fundamental en este logro, mi eterno agradecimiento es para mí asesora Mg. Miluska Rosario Vega Guevara, quien, con paciencia, dedicación, nos ha impartido lo mejor de sus conocimientos y ha motivado a seguir adelante por más difíciles que hayan sido las circunstancias.

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.1.1. Tipo de investigación	12
3.1.2. Diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.3.1. Población	14
Mavillard(2020) Grupo de sujetos que se agrupan por tener algo en común, por lo que para la investigación se consideró 250 trabajadores de un hospital público de Santo Domingo Ecuador. Los cuales laboran en los distintos puestos del centro de salud.	14
3.3.2. Muestra	14
Suárez, Echevarría, y Jiménez (2017) indica que la muestra es un grupo seleccionado de manera representativa de la población con el fin de realizar un estudio específico. La técnica para el muestreo fue aleatorio considerando	

a todo el personal del centro de salud que brinda sus servicios, siendo una población finita se empleó la fórmula para establecer el número de encuestados:	14
3.3.3. Muestreo.	15
3.3.4. Unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
4.2. Contrastación de hipótesis	20
4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General	21
4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2	23
4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3	24
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Características de la muestra	15
Tabla 2 Técnica e instrumento aplicado en la investigación	16
Tabla 3 Validación de los instrumentos	16
Tabla 4 Variable Independiente Clima Laboral	19
Tabla 5 Variable Dependiente Estrés laboral	20
Tabla 6 _El clima laboral influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo.	21
Tabla 7 Prueba de Pseudo R cuadro hipótesis general	21
Tabla 8 Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo.	22
Tabla 9 Prueba de Pseudo R cuadro hipótesis específica 1	22
Tabla 10 La cooperación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo	23
Tabla 11 Prueba de Pseudo R cuadro hipótesis específica 2	23
Tabla 12 Los objetivos influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo	24
Tabla 13 Prueba de Pseudo R cuadro hipótesis específica 3	24

Índice de figuras

Figura1 Formula de relación de variables	13
--	----

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar cómo el clima organizacional afecta el nivel de estrés laboral en los empleados de un centro de salud en Santo Domingo, Ecuador. La metodología utilizada fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal de correlación causal. La población objetivo consistió en 250 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 108 trabajadores. Se recopilaron datos utilizando un cuestionario que evaluaba tanto el clima organizacional como el estrés laboral. Los resultados obtenidos tras realizar un examen de regresión logística fueron que el chi cuadrado = 22.471 y p-valor = 0.000 el cual es menor a 0.05, así mismo el coeficiente de Nagelkerke es igual a 0.389, lo que indica que hay un 38.90% de influencia entre la variable "clima laboral" y la variable estrés laboral, por lo cual se acepta la hipótesis propuesta. En conclusión, se determinó que el clima organizacional tiene influencia en el estrés laboral y los resultados concuerdan con investigaciones de otros autores.

Palabras clave: *Clima Organizacional, Estrés Laboral, capacidad afectiva centro de salud, desempeño laboral.*

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine how organizational climate affects the level of job stress among employees in a healthcare center in Santo Domingo, Ecuador. The methodology used was basic and quantitative, employing a non-experimental cross-sectional design with causal correlation. The target population consisted of 250 employees, from which a sample of 108 workers was selected. Data was collected using a questionnaire that assessed both organizational climate and job stress. The results obtained from logistic regression analysis showed that the chi-square value was 22.471 and the p-value was 0.000, which is less than 0.05. Additionally, the Nagelkerke coefficient was found to be 0.389, indicating a 38.90% influence between the variable "organizational climate" and the variable "job stress", thus accepting the proposed hypothesis. In conclusion, it was determined that organizational climate has an influence on job stress, and these findings align with research conducted by other authors.

Keywords: Organizational Climate, Job Stress, Healthcare Center, Affective Capacity, Job Performance.

I. INTRODUCCIÓN

Mejía (2019) menciona que en Latinoamérica, el estrés laboral es reconocido como el factor más perjudicial para la población en la región, ocasionando desequilibrios mentales que tienen consecuencias directas en el ambiente laboral. Uno de los desencadenantes de esta enfermedad es el clima organizacional que según González (2021) lo define como vínculo de emociones que el empleado presenta en su puesto de trabajo.

En la investigación realizada por Díaz(2020) sobre el estrés laboral en una casa de salud de Ecuador se demostró que después del covid el estrés laboral aumento un 80% y existe una correlación directa con la atención a los usuarios de la casa de salud.

Calle(2020) menciona los elevados niveles de estrés que están teniendo los asalariados de las empresas ecuatorianas es un riesgo no solamente en el trabajo si no en sus hogares volviéndose una bola de nieve que en cualquier momento puede volverse una avalancha y causar daños, de igual forma manifiesta que en la provincia de Guayas en los centros ambulatorios a diarios se atienden cientos de personas pidiendo ayuda para sus dolencia físicas y emocionales evidenciando el alto estrés laboral que en la actualidad se vive.

El centro médico de cirugía ambulatoria, se encuentra conformada por un área administrativa y un área operativa, el factor de riesgo que más afecta a la institución es el estrés laboral, ocasionado por el acoso laboral y el mal trato a los empleados. Actualmente se puede apreciar una disminución notable en la productividad respecto a nivel de gestión de los servidores y un retroceso en temas de atención al usuario generando insatisfacción dentro del campo laboral, el estrés laboral se ha venido desarrollando de gran manera en la vida profesional de los trabajadores, exponiendo así al quebranto de su salud física y mental, el exceso de carga de trabajo ha venido deteriorando y dejando que las personas pierdan ese compromiso laboral que adquirieron a un inicio con la institución.

Con las investigaciones antes expuestas y considerando que el estrés laboral es un problema latente en las organizaciones se plantea la siguiente pregunta general ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo? La misma que se apoya en 3 problemas específicos que son: ¿Cuál es la influencia las relaciones interpersonales en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo? dos ¿Cuál es la influencia de la cooperación en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo? y tres ¿Cuál es la influencia de los objetivos en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo?

La presente investigación está enfocada en el clima organizacional y cómo este influye en el nivel de estrés de los asalariados de un hospital de Santo Domingo, el propósito del trabajo es concientizar al hospital de que el clima laboral que ellos establezcan determinara el estrés laboral de sus empleados y por ende en la atención de los pacientes, así mismo la investigación se justifica de forma teórica pues tiene bibliografía actualizada del tema clima organizacional y estrés laboral que permitirá entender el efecto del estrés en los colaboradores, se justifica de forma proactiva porque la aplicación del mismo aportará a reducir los niveles de estrés en las organizaciones siendo un apoyo para la sociedad ya que mejorará la atención a los pacientes. Se Justifica metodológica pues está basada en un diseño causa con un estudio cualitativo, con instrumentos previamente validados mismos que podrán ser usados en investigaciones similares a la presente.

El objetivo general de trabajo investigativo es: Determinar la influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo y se apoya en sus específicos que son: determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo, determinar la influencia de la cooperación en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo, Determinar la influencia los

objetivos en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo.

La hipótesis planteada sugiere que hay una conexión importante entre el clima organizacional y el nivel de estrés laboral experimentado por los asalariados de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo. Esta hipótesis se fundamenta en tres hipótesis específicas: Las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo. La cooperación entre los miembros del personal influye de manera significativa en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo. El grado de alineación con los objetivos institucionales tiene un efecto significativo en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo.

Estas hipótesis específicas buscan respaldar la idea central de que diferentes aspectos del clima organizacional, como las relaciones interpersonales, la cooperación y la adhesión a los objetivos institucionales, juegan un papel crucial en la experiencia de estrés laboral de los empleados del hospital.

II. MARCO TEÓRICO.

En lo internacional, se resalta la investigación realizada por Ruiz (2021), quien se enfocó en el análisis del clima laboral en empresas tanto públicas como privadas en Asunción. El objetivo de su estudio fue examinar el ambiente de trabajo en estas organizaciones. Para lograr su objetivo, Ruiz elaboró el estudio cuantitativo utilizando un diseño no experimental. En el estudio la muestra utilizada envolvió a 104 individuos. Los hallazgos señalaron el clima organizacional tiene influencia inmediata sobre el nivel de estrés de los asalariados. Se encontró que este estrés laboral repercute en los clientes, lo que recalca el valor de que los empleadores consideren la calidad de vida que ofrecen a sus empleados para optimizar la productividad de la organización. Como conclusión, se manifiesta que la investigación confirma el clima organizacional tiene impacto significativo en el estrés laboral. Este estudio aporta evidencia relevante en el contexto de empresas públicas y privadas en Asunción y contribuye al entendimiento de una afectación del clima laboral y el bienestar de los asalariados.

Mamany y Mamany (2021) en su investigación del personal de enfermería y el estrés laboral que afrontan en un hospital del cono norte de Tacna tuvo como propósito evaluar el grado de estrés al departamento de enfermería de una unidad médica y su influencia en la atención a los pacientes. Mediante el enfoque cualitativa de diseño transversal y no experimental, abarcando una muestra con 103 profesionales, obteniendo como resultado que el 70% de los encuestado presenta niveles de estrés laboral, y el 84.5 por ciento de los encuestados presenta una actitud poco favorable para atender a los empleados, por lo que determina, el estrés influye directamente al rendimiento de los empleados y por ende a la atención al cliente.

Por su parte Nereyda (2020) en su artículo trata sobre clima laboral y como afecta al estrés en los trabajadores derivándoles al consumo de alcohol, el propósito de la investigación fue conocer como tiene impacto el clima laboral sobre el estrés de los trabajadores y la ingesta de alcohol, para realizar la investigación realizo un estudio sistemático de indagaciones primarias que van

desde el 2009 hasta el 2019 siendo su población de estudios hombres y mujeres trabajadoras obteniendo como conclusión que el clima laboral si afecta al estrés laboral y esto conlleva al consumo predecible de alcohol de los trabajadores, por lo cual se puede demostrar que el clima labora si incide en el estrés laboral de una organización.

Acosta (2020) manifiesta en su investigación que el trabajar bajo presión aumenta considerablemente el estrés laboral para lo cual en su artículo científico se propone examinar las consecuencias del estrés laboral en el rendimiento de los empleados de una compañía especializada en servicios de jardinería, la metodología aplicada fue un estudio transversal a nueve empleados bajo el método cuantitativo tabulando respuestas obtenidas de entrevista y encuestas dando como efecto que el 100% de los encuestados siente un estrés laboral por el clima organizacional que viven por lo cual el investigador concluye que el trabajar bajo presión y el cumplimiento de metas establecidas por los administradores aumenta el estrés de los empleados con lo cual se ratifica que el clima organizacional si afecta a los trabajadores.

Díaz (2019) en una investigación realizada en un hospital de Chiclayo en su artículo científico pretende comprobar la relación que se establece entre el estrés laboral y el clima organizacional para la cual realizan una investigación no experimental, transversal de tipo correlacional a 30 técnicos que laboran en el centro de salud teniendo como resultado que existe una correlación inversa entre estrés laboral y clima organizacional, esto significa que a medida que el clima mejora, disminuye el nivel de estrés experimentado por los servidores de la institución. Por lo tanto, se puede concluir que un clima organizacional positivo contribuirá a reducir el nivel de estrés de los empleados.

Moreira y Rodríguez(2021) en su investigación realizada en el cuerpo de bomberos de Portoviejo acerca del estrés laboral y el clima organizacional tubo como meta analizar el estrés el estrés laboral que sufre el equipo operativo y la influencia que el mismo tiene en relación al clima laboral, para lo cual utilizaron un método cualitativo para tabular datos y establecer relación entre sus variables al procesar los datos obtuvieron una correlación inversa entre las variables es decir que a mejor clima organizacional el estrés es más bajo esto se pudo observar en

la tabulación ya que el 60% de encuestados presenta un nivel de estrés bajo manifestando que hay un buen ambiente laboral ya que las personas que los 6 dirigen son líderes. Por lo cual se puede ostentar que el ambiente laboral afecta en el estrés a los trabajadores.

Noroña(2021) manifiesta en su investigación que existe una relación entre el estrés que tienen los trabajadores de la banca en el cantón chimbo y su salud por lo cual se establece como objetivo establecer cuál es el grado de estrés que tiene los trabajadores administrativos y si esto incide en su salud, para lo cual realizan una investigación no experimental, descriptiva correlacional obteniendo resultado que un 60% de ellos se encuentran sufriendo daños psicosomáticos, ansiedad e insomnio dando como conclusión que clima laboral provoca el estrés laboral y este tiene relación directa a la salud psicológica y física y del personal.

Ramos (2020) en su artículo científico estudia el síndrome denominado Burnout en educadores en la carrera de enfermería de la universidad central, en su trabajo manifiesta que su objetivo es analizar los síntomas que generan el estrés en la rama de la docencia, utilizando una metodología transversal donde los datos obtenidos fueron analizados de manera cuantitativa. Como resultado obtuvieron que el 33% del estrés que sufre es por el clima laboral la media de edad que más se presenta el síndrome de Burnout fue de 54 años. Con lo cual el antecedente presentado ratifica que el clima laboral si afecta de manera directa al estrés de los trabajadores.

Lucero (2020) en su artículo científico habla del estrés laboral de médicos y enfermeras del hospital de Riobamba cuyo objeto es evaluar el nivel de estrés que existe en un área de emergencia y su influencia en la salud de los profesionales, se lleva a cabo una investigación básica, de tipo transversal, descriptiva y no experimental. Se obtiene un porcentaje de 84,51% como resultado de encuestas realizadas a el personal de enfermería deduciendo que experimentan directamente estrés laboral. Como conclusión, se logró afirmar una relación directa entre el estrés laboral experimentado por los enfermeros y su impacto en la salud mental como física. Por tanto, el clima organizacional si afecta a los trabajadores.

Arteaga (2019) en su artículo científico estudio como el clima organizacional de una compañía de Manabí- Ecuador afecta la productividad, tiene como objetivo evaluar el clima laboral empresarial y como este ayuda a la productividad de la misma, el tipo de investigación fue descriptiva con técnica 7 cuantitativa con una población de 87 asalariados donde los resultados fue que el 90% de empleados no se siente cómodos en sus lugares de trabajo y esto afecta directamente a los resultados de productividad. Por lo cual se demuestra que el clima laboral si afecta directamente al desempeño de los colaboradores

Para el variable clima organizacional Azkue(2022), define al mismo como la estabilidad emocional y organizacional que depende de diferentes factores, como la cultura, las políticas internas, el trato a los empleados y las condiciones laborales.

Orellana(2019) define a la misma como el ambiente generado por los empleados en una organización, el cual puede ser afectado por la presión que existe para alcanzar las metas u objetivos propuestas por la empresa.

Rivera(2018) interpreta al clima organizacional como los elementos de motivación del ambiente organizacional, es decir pueden ser motivados para realizar un trabajo eficiente o pueden a ver factores que den como resultados trabajos ineficientes por consiguiente, se puede inferir que el clima laboral es un proceso constante de generación y reproducción de las interacciones entre los colaboradores.

Chiavenato (2000) explica que el clima organizacional se identifica como el medio laboral que prevalece entre los colaboradores de una empresa. Está conexo con el rango motivacional hacia los empleados y concretamente indica las características del entorno organizacional, por lo cual se puede definir al clima laboral como el conjunto de variables internas de la organización como políticas, metas, culturas que afectan directamente a los trabajadores y de estas variables dependerá la motivación o desmotivación de los empleados de la organización.

Méndez (2018) en su obra "Fundamentos para el cambio en la organización", el clima organizacional está vinculado por circunstancias que son

generadas como experimentadas por los empleados durante su interacción social en el entorno laboral.

Méndez (2018) es el autor base en la variable el clima organizacional se enfoca en identificar y examinar elementos internos, tanto formales como 8 informales, que afectan el comportamiento de los empleados. Esta medición se basa en las percepciones que tienen los empleados hacia el clima dentro de una organización, las cuales afectan en su motivación laboral.

El propósito de esta medición es determinar la actitud de los empleados hacia el clima organizacional, específicamente en las dimensiones seleccionadas por el investigador. Esto permite mirar aspectos formales e informales que figuran a la empresa y que generan actitudes y percepciones en los asalariados, que a su vez afectan sus niveles de motivación y eficiencia. Con base en estos resultados, la meta es recomendar acciones concretas que puedan transformar el comportamiento de los empleados y crear un clima organizacional que logre niveles más altos de eficiencia y cumplimiento de metas por parte del recurso humano.

En 1977 John Sudarsky, elaborado en Colombia un instrumento de análisis del clima organizacional, el mismo que se fundamenta en la teoría de la motivación de Atkinson y McClelland.

Méndez (2018) determina que existen 3 dimensiones importantes dentro del clima organizacional que son:

Primera dimensión relaciones interpersonales, es la confianza que se tiene entre las personas se percibe a través de la ayuda que existe entre los trabajadores y la cooperación entre ellos Méndez (2018)

Segunda dimensión cooperación, es el enfoque organizado de colaboración entre los trabajadores, de manera que el trabajo sea beneficioso tanto para los empleados como para la empresa Méndez (2018).

Tercera dimensión objetivos son las metas que plantea la empresa y la manera como los colaboradores trabajan para alcanzarlas Méndez (2018)

Para la variable 2 estrés laboral Cortez (2020) define al estrés laboral como el entorno profesional se centra en la presión existente en la organización, la cual puede sobrecargar al trabajador tanto física como mentalmente, generando un desequilibrio en su bienestar personal.

Ortiz (2020) considera que el estrés es la epidemia del siglo XXI, ya que las personas que lo experimentan a menudo sufren de falta de sueño, agobio, cansancio, preocupaciones, falta de apetito o incluso sobrealimentación. Este estrés es causado principalmente por situaciones que se originan en el entorno laboral, y generalmente es resultado de un tambaleo entre las demandas de empleo y los recursos o capacidades disponibles para hacerles frente.

Capcata (2020) manifiesta que es un grave problema que hay que hacerle frente ya que está amenazando el bienestar de los trabajadores, pues los mismos sienten que se encuentra amenazado y tiene una incapacidad de hacerle frente, por lo cual define al estrés laboral como una enfermedad producida en el trabajo la misma que es producida cuando el trabajador siente que es amenazado y no puede actuar ante esta amenaza.

Burbano (2019) manifiesta que el estrés laboral surge cuando el empleado experimenta presión o tensión en el entorno de trabajo. Siente una amenaza a su bienestar pudiendo ser en lo físico o psicológico poniendo a prueba su mecanismo de adaptación, este proceso de adaptación supone cambios fisiológicos que afectan al sistema inmunológico y nervioso produciendo quebranto en la salud. Teniendo en cuenta estas definiciones se puede definir al estrés laboral como la afectación física o psicológica de los trabajadores producidos por amenazas internas de la organización que activan el mecanismo de adaptación quebrantando su salud en lo físico y psicológico durante este proceso de acoplamiento.

Capcata (2020) indica que lo más importante de este tema es entender cómo adaptarse a los distintos estresores que le toca afrontar y considera que el modo de pensar, el cómo lidiar con las personas, el estilo de vida, su manera de distraerse, etc. Pueden ayudar a frenar los daños que produce el estrés laboral.

Se manifiesta que las principales razones que generan estrés laboral en los empleados son la sobrecarga de responsabilidad, la elevada carga de trabajo, dificultades en las relaciones interpersonales y condiciones laborales desfavorables. Sin embargo, existen otras causas menos frecuentes que también pueden generar estrés, como la falta de motivación, salarios bajos, acoso laboral y la ausencia de incentivos en el entorno laboral Ortiz (2020).

Maslach y Jackson (1997), indica que el estrés laboral se refiere a la conexión entre el ambiente de trabajo y el individuo, la cual puede ser abrumadora y amenazante. Sus principales manifestaciones incluyen la falta de satisfacción personal, la disminución de la autoestima, el agotamiento emocional y físico.

Maslach y Jackson (1997) son los autores bases de la segunda variable estrés laboral, con su teoría describen los efectos del estrés grave y los altos estándares en las profesiones de "ayuda" han sido investigados, demostrando que el agotamiento laboral puede afectar a cualquier persona, incluso al comienzo de su carrera. El agotamiento laboral se caracteriza por la combinación de debilidad emocional, cinismo y falta de satisfacción personal. Este fenómeno suele manifestarse en personas que trabajan en carreras centradas en brindar asistencia educacional, médica y social.

Los autores fundamentan las dimensiones en el modelo de Golembiewsky, el cual explica el síndrome de burnout como un proceso en el que los trabajadores experimentan una disminución de su compromiso inicial como respuesta a la tensión que ellos se encuentran sometidos, indican que existen 3 dimensiones que son:

Primera Dimensión agotamiento emocional se produce cuando los empleados experimentan una sensación de cansancio físico, mental o una combinación de ambos, como resultado de su trabajo Maslach y Jackson (1997).

Segunda dimensión despersonalización se refiere a la actitud negativa que el empleado adopta hacia su entorno laboral, especialmente hacia sus compañeros de trabajo Maslach y Jackson (1997)

Tercera dimensión realización personal que se manifiesta comúnmente a través de la depresión y una persistente falta de estimulación a la realización de tareas laborales. Maslach y Jackson (1997)

Ortiz (2020) indica que el reconocimiento oportuno del estrés laboral puede contribuir a mejorar la creación en las organizaciones y a mejorar el bienestar de los colaboradores. Las manifestaciones más frecuentes del estrés laboral incluyen baja autoestima, problemas digestivos, irritabilidad, ira, falta de motivación, depresión, apatía, alteraciones del sueño, dolores musculares y bajo rendimiento laboral.

Para prevenir el estrés laboral, se recomiendan diversas acciones como llevar una buena dieta equilibrada, realizar ejercicio físico regularmente, desconectarse por completo del trabajo, mantener una rutina de sueño regular y asegurarse de dormir al menos seis horas. También se sugiere tomar vacaciones siempre que sea posible, iniciar nuevas actividades o aprender algo nuevo durante los días libres. Estas acciones pueden contribuir a reducir el estrés y mejorar la aptitud en el entorno laboral.

Es importante tener en cuenta que si el nivel de estrés laboral es prolongado, puede tener efectos físicos o emocionales adicionales, como el desarrollo de enfermedades y patologías, trastornos sexuales o trastornos psicológicos graves que, en casos extremos, podrían llevar al suicidio. Si los síntomas de estrés son severos, es recomendable buscar ayuda médica para identificar las causas subyacentes. Además, el estrés laboral no solo afecta a nivel individual, sino que también repercute en la organización. Puede llevar a una disminución en la productividad, ausentismo laboral frecuente, alta rotación de empleados y una disminución en la eficacia del servicio o producto brindado. Por lo tanto, es fundamental abordar el estrés laboral tanto a nivel personal como organizacional, implementando medidas de prevención y promoviendo un entorno de trabajo saludable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Escudero & Cortez (2018) La investigación básica pretende ampliar el conocimiento teórico de un tema específico por lo cual el trabajo investigativo será de tipo básica pues el propósito del mismo está centrado en ampliar el conocimiento teórico del ambiente laboral y estrés laboral.

Baudean(2015) Expresa que el enfoque cuantitativo implica recolección de datos con propósito de verificar una hipótesis, por lo cual el enfoque del trabajo investigativo será cuantitativo ya que se realizaran distintas mediciones relacionadas entre las variables que permitirán contestar y tabular datos obtenidos durante la investigación para comprobar una hipótesis..

3.1.2. Diseño de investigación

Hernández y otros(2014) manifiestan no manipular las variables intencionalmente corresponde a un diseño no experimental, teniendo en cuenta esta teoría, el trabajo investigativo será de diseño no experimental dado que no habrá una modificación intencional en la variable independiente y se centrará en mirar los impactos en la variable dependiente, Podemos inferir que el enfoque de diseño de la tesis será de naturaleza no experimental y de tipo transversal.

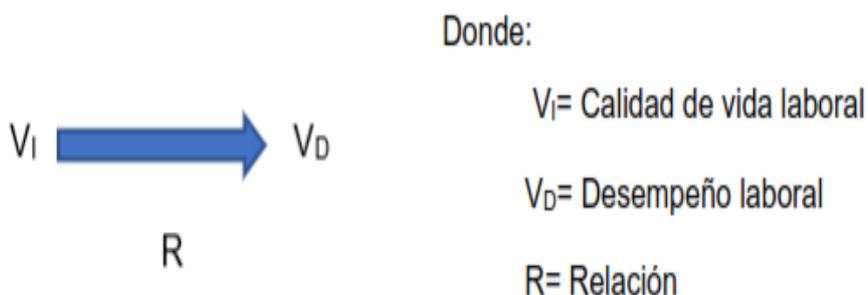
Hung & Voss(2017) indica que el observar acontecimientos y recolectar datos a un corto plazo se está realizando una investigación es de tipo transversal, teniendo en cuenta esta posición se determina que la investigación es transversal ya que se observara en un determina tiempo como el ambiente laboral afecta a los colaboradores

Kholmatova et al. (2016) indica que si en el corto plazo que se observó un acontecimiento y una variable afecta a la otra existe una correlación entre las dos variables, por lo antes manifestado se puede determinar que la investigación será correlacional ya que se observara por un determinado tiempo si el ambiente

laboral afecta al estrés laboral. A continuación, se enseña detalladamente la correlación de las dos variables.

Figura1

Formula de relación de variables



3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual de clima organizacional

Méndez (2018) en su obra "Fundamentos para el cambio en la organización", define al clima organizacional como un conjunto de circunstancias que son tanto generadas como experimentadas por los empleados durante su interacción social en el entorno laboral.

Definición Operacional

Para determinar las dimensiones de clima organizacional se basó en el trabajo de Méndez (2018) que manifiesta que existen tres dimensiones para el clima organizacional que son Primera dimensión. Relaciones interpersonales, es la confianza que se tiene entre las personas se percibe a través de la ayuda que existe entre los trabajadores y la cooperación entre ellos. Segunda dimensión. La cooperación, es el enfoque organizado de colaboración entre los trabajadores, de manera que el trabajo sea beneficioso tanto para los empleados como para la empresa. Tercera dimensión los objetivos son las metas que plantea la empresa y la manera como los colaboradores trabajan para alcanzarlas.

Definición conceptual

Maslach y Jackson (1997), indica que el estrés laboral se refiere a la conexión entre el ambiente de trabajo y el individuo, la cual puede ser abrumadora y amenazante. Sus principales manifestaciones incluyen la falta de

satisfacción personal, la disminución de la autoestima, el agotamiento emocional y físico

Definición Operacional

Los autores Maslach y Jackson (1997) manifiestan que existen tres dimensiones que son: Dimensión 1: El agotamiento emocional se produce cuando los empleados experimentan una sensación de cansancio físico, mental o una combinación de ambos, como resultado de su trabajo, como segunda dimensión se tiene la despersonalización se refiere a la actitud negativa que el empleado adopta hacia su entorno laboral, especialmente hacia sus compañeros de trabajo y como tercera dimensión se tiene realización personal que se manifiesta comúnmente a través de la depresión y una escasa motivación para llevar a cabo las obligaciones laborales.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Mavillard(2020) Grupo de sujetos que se agrupan por tener algo en común, por lo que para la investigación se consideró 250 trabajadores de un hospital público de Santo Domingo Ecuador. Los cuales laboran en los distintos puestos del centro de salud.

3.3.2. Muestra

Suárez, Echevarría, y Jiménez (2017) indica muestra es un grupo seleccionado de manera representativa de la población con el fin de realizar un estudio específico. La técnica para el muestreo fue aleatorio considerando a todo el personal del centro de salud que brinda sus servicios, teniendo una población finita se empleó la fórmula para establecer el número de encuestados:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Colaboradores encuestados 108 trabajadores del centro de salud.

Tabla 1
Características de la muestra

Colaboradores	Hombres	Mujeres	Total
Área Administrativa	4	3	7
Personal de Aseo	9	6	15
Enfermeros	27	20	47
Médicos	20	19	39
Total Encuestados	60	48	108

3.3.3. Muestreo.

En el presente trabajo investigativo se realizó un muestreo probabilístico para lo cual se aplicó la técnica de la selección aleatoria, es decir se dio al azar el link a 108 colaboradores para conocer su percepción del clima laboral en la institución y los nivel de estrés que están teniendo en la actualidad.

3.3.4. Unidad de análisis

Compuesta por servidor administrativo, medico, y varios servicios del centro de salud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández & Duana (2018). Manifiesta las actividades y procedimientos que permiten recolectar información se denominaran técnicas, con referente al clima laboral se manejó el método de encuesta a través del empleo de un cuestionario como instrumento, el mismo que fue direccionado hacia los trabajadores del centro de salud. Arias(2020) sostiene que los investigadores utilizaran recurso para registrar la información y datos obtenidos de cada variable estos recursos serán denominados instrumentos, los mismos que estuvo dividido en 3 dimensiones con 13 ítems tratados de la siguiente manera: Relaciones interpersonales 6 ítems, cooperación 3 ítems y objetivos 3 enunciados.

Para la segunda variable, estrés laboral, se utilizó una encuesta como técnica, empleando el cuestionario como instrumento de preguntas, conformado por 17 ítems estructurados de siguiente manera: Agotamiento emocional 6 ítems, despersonalización 4 ítems y realización personal 7 ítems

Tabla 2*Técnica e instrumento aplicado en la investigación*

Variable	Técnica	Instrumento
Variable Independiente= Clima Laboral	Encuesta	Cuestionario
Variable dependiente = :Estrés Laboral	Encuesta	Cuestionario

Validez

La presente investigación presentara el cuestionario de preguntas que será el instrumento para recolectar datos a 4 expertos en el tema quienes validaron los ítems del cuestionario y manifestaran que cumplen todos los criterios establecidos y pueden ser utilizados para la recolección de datos, los mismos se encuentran ubicados en el aparato anexos.

Tabla 3*Validación de los instrumentos*

Expertos	En cuanto a la aplicación
Mg. Cesar Augusto Silva Lumbano	Aplicable
Mg. Christian Geovanny Rios Gaibor	Aplicable
Mg. Ketty Verónica Peñaloza Puruncaja	Aplicable
Mg. Marco Miguel Vásquez Unda	Aplicable

En relación al clima organizacional, Escobar y Gómez (2019) evaluaron la confiabilidad del cuestionario utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando resultado de 0.973, lo cual indico es altamente confiable. Asimismo, el investigador Jacob realizó una evaluación similar del cuestionario y obtuvo resultado de 0.959 en el coeficiente Alfa de Cronbach, de igual forma se ejecutó una prueba piloto un 15% de la muestra, al realizar la encuesta a los 16 colaboradores escogidos al azar al aplicar el coeficiente de Cronbach su resultado fue 0.965 mismo que determino que es altamente confiable el cuestionario.

3.5. Procedimientos

Para realizar la investigación primero se hizo validar los instrumentos por expertos, validados y realizadas las observaciones sugeridas, se pidió la debida autorización al director del centro de salud, obtenido el permiso se efectuará una reunión con el personal que labora en el hospital, en la reunión se explicó el tema y se manifestó que se daría el link para realizar la encuesta, así mismo se informó el propósito de la encuesta y la forma de llenar la misma.

Se pidió los números telefónicos y se creó un grupo escogiendo al azar los participantes se envió el link al grupo, obtenidas las respuestas se creó una matriz en Excel y se procesó los datos en ese programa SPSS, para aceptar o rechazar la hipótesis se considera lo siguiente:

H0 El clima laboral no influye en el estrés laboral

H1 El clima laboral influye en el estrés laboral

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha = 0.05$, aceptas la hipótesis nula; si $p < \alpha = 0.05$ se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez contestadas las encuestas por los colaboradores se utilizó el programa Microsoft Windows Excel para creación de base de datos, establecido los rangos para cada variable y dimensión se utilizó el aplicativo SPSS versión 2.5 para realizar el estudio descriptivo a través de tablas, inmediatamente se ejecutó la evaluación análisis inferencial mediante tablas cruzadas para determinar si el clima laboral tiene afectación en el estrés y contrastar hipótesis, teniendo como resultado se aprueba la H1 y se rechaza la H0.

3.7. Aspectos éticos

La investigación mostro en todo momento normas éticas respetando autoría de cada una de las fuentes utilizadas, las directrices de la séptima edición de las normas APA ofrecen orientación sobre cómo citar adecuadamente el material bibliográfico utilizado, la información recolectada fue utilizada únicamente con fines educativos respetando siempre el criterio de cada uno de los participantes poniendo así en práctica el principio de autonomía, se empleó la no

maleficencia principio que mantuvo el anonimato en cada uno de los colaboradores para no causar malestar en sus lugares de trabajo. Se aplicó las encuestas al azar para garantizar que no haya discriminación y todos puedan participar sin tener en cuenta sexo, religión o condición social.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

El 74.80% de los resultados destacan el clima laboral como variable predictora, los encuestados manifiestan que es poco favorable el clima laboral mientras que el 14,30% de los colaboradores indica que es nada favorable y solo el 10.90% de los colaboradores contesta que es favorable el clima laboral del centro de atención médica, en la dimensión 1 se tiene que el 13,40% de los encuestados observan una alta relación interpersonal entre los trabajadores del hospital mientras que el 69,70% de los encuestados manifiestan que existe una mediana relación interpersonal entre los colaboradores del centro de salud y solo el 16,80% de los colaboradores observan que hay una baja relación interpersonal entre los colaboradores del hospital, en la dimensión dos los hallazgos logrados son que el 50% de los participantes observan que existe una baja cooperación entre los colaboradores del centro de salud, el 38% manifiestan que hay una mediana colaboración entre los trabajadores del hospital y solo el 12% manifiesta que existe una lata colaboración entre los colaboradores del hospital, en la dimensión 3 el 15% de los encuestados manifiestan que se trabajan por los objetivos en el centro de salud, el 73% indica que medianamente se trabaja por los objetivos del centro de salud y solo el 10,92% de los colaboradores indica que es alto el trabajo por objetivos dentro del centro de salud.

Tabla 4
Variable Independiente Clima Laboral

Clima Organizacional	D1				D2		D3		
	Nivel	F	%	f	%	F	%	f	%
Nada favorable	13	14,30%	17	16,80%	56	50%	15	15,97%	
Poco Favorable	85	74,80%	79	69,70%	41	38%	83	73,11%	
Favorable	10	10,90%	13	13,40%	11	12%	10	10,92%	
Total	108	100%	108	100%	119	100%	108	100%	

Nota1 : D1 Relaciones interpersonales, D2 Cooperación y D3 Objetivos

En la variable dependiente estrés laboral el 60.5% de los trabajadores del hospital manifestaron que el estrés laboral es alto, mientras que el 38.70% indicaron moderado el estrés en el hospital y tan solo el 0.80% de los colaboradores indicaron que es bajo el estrés laboral que sienten en el hospital, en la dimensión 1 referente al agotamiento emocional se observa que un 64,71% de los encuestados tienen agotamiento emocional, el 34,45% siente que es moderado el agotamiento emocional y solo el ,84% de los encuestados indican que es bajo el agotamiento emocional en el centro de salud, en la dimensión 2 referente a despersonalización el 42,86% de los colaboradores manifiesta que siente una inestabilidad personal , el 52,94% de los encuestados manifestaron que es moderada la despersonalización que sienten y solo el 4,20% indica que es baja la despersonalización que siente, en la dimensión 3 referente a la realización personal el 42,86% indica que es alto, mientras que el 55,46% respondieron que es moderada la realización personal que se tiene y solo el 1,68% indicaron que es baja la realización personal en el centro de salud que laboran.

Tabla 5

Variable Dependiente Estrés laboral

Estrés laboral	D1		D2		D3			
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	1	0,80%	1	0,84%	5	4,20%	2	1,68%
Moderado	41	38,70%	36	34,45%	57	52,94%	60	55,46%
Alto	66	60,50%	71	64,71%	46	42,86%	46	42,86%
Total	108	100%	108	100%	108	100%	119	100%

Nota1: D1 Agotamiento. D2 Despersonalización D3 Realización personal

4.2. Contrastación de hipótesis

La regresión logística ordinal es una técnica estadística enfocada en examinar la correlación entre una variable dependiente ordinal y una o más variables independientes. En este asunto, se utilizó para examinar la dependencia entre el estrés laboral (variable dependiente) y el clima organizacional (variable

independiente). Para su analices se consideró el software SPSS 25 para examinar la dependencia, debido a que los datos eran de tipo cualitativo ordinal.

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Prueba de Chi Cuadrado

Tabla 6

El clima laboral influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22.471 ^a	4	0
Razón de Verosimilitud	26.331	4	0
Asociación lineal por lineal	1.362	1	0,243

La tabla 6 se presenta los resultados del examen de regresión logística ordinal utilizada para la verificación de la hipótesis general. La tabla formulada por el SPSS, puntualiza el estrés laboral depende del clima organizacional esto se concluye de acuerdo al Chi cuadrado = 22.471 y p-valor = 0.000 este valore es menor a 0.05, lo que generalmente se considera como un umbral para rechazar la hipótesis nula. En este caso, se rechaza la H0 y se acepta la H1 de que el estrés laboral sí depende del clima organizacional.

Tabla 7

Prueba de Pseudo R cuadro hipótesis general

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0.388
Nagelkerke	0.389
McFadden	0.082

Según la prueba de Pseudo R cuadrado representada en la tabla 8, se observa que el coeficiente de Nagelkerke es igual a 0. 389, lo que indica que la

influencia significativa de la variable "clima laboral" sobre el estrés laboral en los colaboradores del centro de salud es de un 38.90%

4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

Tabla 8

Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76,195 ^a	34	0
Razón de Verosimilitud	55.238	34	0
Asociación lineal por lineal	0.269	1	0.604

La tabla 8 indica los hallazgos de evaluación de regresión logística ordinal, empelada para disentir la hipótesis específica 1. La información formulada por el aplicativo detalla que el estrés laboral depende de las relaciones interpersonales esto se concluye de acuerdo al Chi cuadrado = 79.195 y p-valor = 0.000 este valore es menor a 0.05, lo que generalmente se considera como un umbral para rechazar la hipótesis nula. En este caso, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta de que el estrés laboral sí depende de las relaciones interpersonales.

Tabla 9

Prueba de Pseudo R cuadro hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell 0.445

Nagelkerke 0.446

McFadden 0.098

En los resultados de la prueba de Pseudo R cuadrado representada en la tabla 9, observa que el coeficiente de Nagelkerke es igual a 0.446, esto sugiere que hay una influencia significativa del 44.60% de la dimensión uno relaciones interpersonales de la variable clima laboral sobre el estrés laboral en los colaboradores del centro hospitalario.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Tabla 10

La cooperación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61.318 ^a	22	0
Razón de Verosimilitud	51.036	22	0
Asociación lineal por lineal	0.127	1	0.722

La tabla 10 indica los hallazgos de evaluación de regresión logística ordinal, empelada para diferir la hipótesis específica 2. La información formulada en el aplicativo detalla que el estrés laboral depende de la cooperación en el clima organizacional, esto se concluye de acuerdo al Chi cuadrado = 61,318 y p-valor = 0.000 este valore es menor a 0.05, lo que generalmente se considera como un umbral para rechazar la hipótesis nula. En este caso, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta de que el estrés laboral sí depende de la cooperación en la organización.

Tabla 11

Prueba de Pseudo R cuadro hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell 0.451

Nagelkerke 0.453

McFadden 0.1

En los resultados de la prueba de Pseudo R cuadrado representada en la tabla 11, se evidencia que el coeficiente de Nagelkerke es de 0.453. Este valor revela que la dimensión dos de cooperación de la variable "clima laboral" ejerce una influencia significativa del 45.30% sobre la variable "estrés laboral" en los colaboradores del centro de salud.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3

Tabla 12

Los objetivos influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,270 ^a	26	0
Razón de Verosimilitud	44.525	26	0.013
Asociación lineal por lineal	2.305	1	0.129

La tabla 12 indica los hallazgos de evaluación de regresión logística ordinal, empelada para contrastar la hipótesis específica 3 la información formulada por el aplicativo detalla que el estrés laboral depende de los objetivos en el clima organizacional, esto se concluye de acuerdo al Chi cuadrado = 57.270 y p-valor = 0.000 este valore es menor a 0.05, lo que generalmente se considera como un umbral para rechazar la hipótesis nula. En este caso, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta de que el estrés laboral sí depende de los objetivos de la organización.

Tabla 13

Prueba de Pseudo R cuadro hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell 0.455

Nagelkerke 0.456

McFadden 0.101

En los hallazgos de la evaluación de Pseudo R cuadrado representada en la tabla13, se evidencia que el coeficiente de Nagelkerke es de 0.456. Este valor revela que la dimensión tres objetivos de la variable "clima laboral" ejerce una influencia significativa del 45.60% sobre la variable "estrés laboral" en los colaboradores del centro de salud.

V. DISCUSIÓN

El propósito de llevar a cabo una investigación científica sobre el clima organizacional y el estrés laboral es evaluar el impacto que estos tienen en los trabajadores del hospital público en Santo Domingo, con el fin de determinar dicha influencia, se empleó un enfoque basado en la regresión logística ordinal, utilizando pruebas estadísticas como el Chi cuadrado, Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden. Sin embargo, al realizar el estudio y la comprensión de los efectos obtenidos, se consideraron específicamente el Chi cuadrado y el coeficiente de Nagelkerke, tal como se muestra en las diversas tablas presentadas de la investigación. En la tabla 6, se concluye de acuerdo al Chi cuadrado = 22.471 y p-valor = 0.000 este valor es menor a 0.05, lo que generalmente se considera como un umbral para descartar la hipótesis nula.

Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula (H_0) y da confirmación la hipótesis general planteada, también es posible observar en la tabla 8 que el coeficiente de Nagelkerke arroja un valor de 0.389. Por lo cual, se puede afirmar que una variable tiene influencia sobre la otra, por tanto, existe una dependencia entre clima organizacional y el estrés laboral.

Esto está en línea con el estudio realizado por Ruiz (2021), donde se investigó a 104 empleados Asunción. Los resultados que obtuvo el investigador revelaron que el clima laboral tiene un impacto directo en el estrés de los trabajadores, que al no existir un adecuado clima organizacional en muchos casos este estrés se refleja en la atención al cliente, lo que a su vez afecta la productividad y eficiencia de la empresa. Por lo tanto, se demuestra que el clima organizacional afecta directamente en el estrés laboral.

El objetivo Especifico numero 1 fue determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo, de acuerdo al Chi cuadrado = 79.195 y p- valor = 0.000 este valore es menor a 0.05, lo que generalmente se considera como un umbral para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se da aceptación a la hipótesis general planteada en la investigación, además se puede observar en la tabla 9 que el

coeficiente de Nagelkerke arroja un valor de 0.446 con lo que se puede concluir que una variable influye en la otra, en otras palabras, se establece una conexión entre las relaciones interpersonales y el nivel de estrés laboral.

Los hallazgos obtenidos guardan relación con la investigación realizada por Díaz y Ruíz (2020) respecto al estrés laboral en una institución de salud en Ecuador. Este estudio relacionado con personal de la salud demostró que el estrés laboral está directamente vinculado al clima organizacional, que al existir demasiadas presiones en el trabajo su salud emocional y física estaba siendo afectada directamente, otro dato relevante de la investigación es que después de la pandemia del COVID-19 que saturó los hospitales y mantuvo en encierro a la población hizo que el estrés laboral aumentó en un 80%.

Además, se encontró que en muchas ocasiones, este estrés se desahoga directamente en la atención a los usuarios de la institución de salud, por lo cual se indica que hay relación entre las dos variables, que mientras el clima organizacional de las organizaciones no mejore el estrés laboral seguirá en aumento y la salud de los empleados seguirá decayendo.

El objetivo específico número dos fue determinar la influencia de la cooperación en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo, de acuerdo al Chi cuadrado = 61,318 y p-valor = 0.000 este valor es menor a 0.05, lo que generalmente se considera como un umbral para rechazar la hipótesis nula, que es inferior a 0,05. Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula (H_0) de igual manera se confirma la hipótesis general planteada en la investigación, además es posible observar en la tabla 11 que el coeficiente de Nagelkerke arroja un valor de 0.4530. En tanto, se puede afirmar que una variable tiene influencia sobre la otra, en definitiva, existe una relación entre el estrés laboral y la cooperación.

Los datos recopilados están relacionados con el estudio llevado a cabo por Mamany y Mamany (2021), el cual investigó a 103 profesionales de enfermería en un hospital al norte de Tacna. En su investigación, evaluaron el nivel de estrés en el departamento de enfermería y encontraron que el clima laboral actual está influyendo en el grado de estrés laboral que experimentan, lo cual a su vez afecta la atención brindada a los pacientes, este estrés es provocado por la inestabilidad que existe dentro del hospital y la falta de

planificación para atender a los pacientes, estos factores hacen que se sature el sistema de salud y por ende cause un gran agotamiento físico y mental en los y las enfermeras del centro de salud.

Por lo tanto, se puede afirmar que al no existir una planificación adecuada para trabajar coordinadamente y evitar saturación en el centro de salud da como resultado grandes niveles de estrés en los empleados y se confirma la propuesta de que existe una correlación directa entre ambas variables.

El objetivo específico número 3 fue Determinar la influencia los objetivos en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo, de acuerdo al Chi cuadrado = 57.270 y p-valor = 0.000 este valor es menor a 0.05, lo que generalmente se considera como un umbral para rechazar la hipótesis nula. El valor de significancia bilateral es de 0,000 que es menor a 0,05. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se valida la hipótesis formulada en el estudio, además se puede observar en la tabla 13 que el coeficiente de Nagelkerke arroja un valor de 0.4560 se puede concluir que una variable influye en la otra, es decir, existe una relación entre el estrés laboral y los objetivos.

Los resultados obtenidos concuerdan con el estudio realizado por Acosta (2020), quien señaló que trabajar bajo presión aumenta significativamente el estrés laboral en los colaboradores. En su artículo científico, Acosta propuso analizar el impacto del estrés en el rendimiento de los empleados. Una vez finalizada su investigación el resultado arrojó que el 100% de los encuestados experimenta estrés laboral debido al clima organizacional, en mucho de los casos se debe a la falta de planificación y a objetivos muy inalcanzables que hace que el empleado se estrese por no poder cumplir.

En consecuencia, se concluye que trabajar bajo presión y no poder cumplir con metas establecidas por los administradores incrementa el estrés de los empleados. Estos hallazgos permiten respaldar la afirmación de que el clima organizacional sí influye rotundamente al estrés laboral de los empleados dando así validez a la investigación realizada y a las hipótesis propuestas.

Según Ortiz (2020) en su estudio científico, manifiesta que es crucial reconocer de manera oportuna el estrés laboral, dado que esto puede generar un efecto positivo en la organización, mejorando su productividad y en el bienestar de los colaboradores. Es de vital importancia mejorar el clima organizacional para alcanzar dicho objetivo.

El autor señala que los síntomas más comunes del estrés laboral incluyen irritabilidad, falta de motivación, depresión, ira, apatía, baja autoestima, alteraciones del sueño, problemas digestivos, dolores musculares y bajo rendimiento laboral. Por lo tanto, es esencial abordar el estrés laboral tanto a nivel personal como organizacional, implementando medidas preventivas y promoviendo un entorno de trabajo saludable. Al hacerlo, es factible mejorar la calidad de vida de los colaboradores asimismo fomentar eficiencia en el desempeño laboral.

El autor también sostiene que el estrés se ha convertido en la epidemia del siglo XXI, y está afectando a un gran número de trabajadores en la actualidad. Esto provoca un desequilibrio emocional en los colaboradores y, como consecuencia, afecta la atención al cliente o, en el caso de un hospital, la atención a los pacientes. Según Maslach y Jackson (1997) en su libro "Maslach Burnout Inventory Manual", el estrés laboral está directamente relacionado con el clima organizacional experimentado por cada individuo. Esta conexión puede resultar abrumadora y amenazante. Para lograr resultados eficientes y efectivos en una organización, es necesario encontrar un equilibrio en estas áreas.

En su libro "Cultura y Clima: Fundamentos para el cambio en la organización", Méndez (2018) destaca que el clima organizacional está estrechamente relacionado con las circunstancias generadas y experimentadas por los empleados durante su interacción social en el entorno laboral. Según su perspectiva, un buen clima organizacional está asociado a niveles bajos de estrés entre los empleados. Por otro lado, Burbano (2019) explica que el estrés laboral surge cuando un empleado experimenta presión o tensión en su lugar de trabajo, lo que puede representar una amenaza para su bienestar, tanto físico como psicológico, poniendo a prueba sus mecanismos de adaptación.

En la actualidad, las organizaciones suelen centrarse más en aspectos materiales que en el bienestar humano, y esto está teniendo consecuencias en el ámbito de atención al cliente o atención a pacientes, donde el malestar experimentado por los empleados puede manifestarse de manera inapropiada hacia los clientes o pacientes.

En la tabla 6 de los resultados descriptivos en referencia al clima laboral se obtienen datos en donde la mayoría de los encuestados tienen una percepción de que el clima laboral es aceptable o medianamente satisfactorio en la unidad de salud. Sin embargo, es relevante considerar que un porcentaje significativo de colaboradores piensa que el clima laboral es insatisfactorio, lo que puede indicar áreas de mejora en el ambiente de trabajo.

En la tabla 4 de los resultados descriptivos en referencia al estrés laboral los resultados sugieren que una proporción significativa de los trabajadores del centro de salud experimenta niveles altos de estrés laboral, agotamiento emocional y despersonalización. Sin embargo, también se observa que algunos trabajadores experimentan niveles moderados y bajos en estas dimensiones.

Esto concuerda con Ramos (2020) en su artículo científico estudia el síndrome de Burnout en docentes de enfermería de la universidad central, donde obtiene como resultado que 33% de los encuestados sufre de un estrés laboral producido por el clima organizacional y generalmente se presenta en personas de la media de edad. Con lo cual se ratifica que el clima organizacional si afecta de manera directa al estrés de los trabajadores.

La metodología empleada en esta investigación fue adecuada, ya que se utilizó un enfoque deductivo que facilitó la aplicación de cuestionarios a la muestra determinada según una fórmula establecida. Además, se empleó un método descriptivo que simplificó la interpretación de los resultados logrados de los encuestados. La presente investigación se considera de tipo básica, ya que permitió llevar a cabo una revisión bibliográfica para investigar si el clima organizacional afecta el estrés laboral.

Durante el proceso de recopilación de información, se encontraron algunos desafíos debido a la falta de tiempo y la carga de trabajo de los

servidores públicos en asuntos de salud.

Estos problemas se solucionaron implementando medidas como el uso de formularios de Google permitiendo una mayor flexibilidad para los colaboradores de la unidad de salud con ello pudieran completar los cuestionarios de manera más cómoda y adaptable. Además, se realizaron correcciones en los instrumentos para adaptarlos de manera más técnica a los encuestados y obtener resultados más precisos que ayuden a verificar la correlación entre las dos variables propuestas.

El estudio actual analizó la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral y el impacto en el desempeño de los empleados. A través de una revisión bibliográfica exhaustiva y una investigación adecuada, se demostró que mejorar el clima organizacional proporciona efectos significativos la reducción del estrés.

El estrés laboral es catalogado como la nueva enfermedad del milenio dado que afecta significativamente a los trabajadores y tiene un impacto negativo en su eficiencia. Se sostiene que mejorar el clima organizacional podría tener un impacto sustancial en los resultados de las organizaciones, y en el caso particular del sistema de salud, esto se traduciría en una atención más amigable y cercana hacia los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según resultados del análisis de Chi cuadrado, se alcanzó un valor de p de 0.000, lo que sugiere que la variable predictora "clima organizacional" tiene un impacto importante en la variable "estrés laboral". Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke indica que el clima organizacional influye en un 38.90% en el estrés laboral de los colaboradores del centro de salud en Santo Domingo.

Segunda: De acuerdo con los resultados del análisis de Chi cuadrado, se logró alcanzar un valor de p de 0.000, lo cual sugiere que la dimensión uno "relaciones interpersonales" de la variable predictora "clima organizacional" tiene un impacto significativo en la variable "estrés laboral". Además, el coeficiente de Nagelkerke establece que el clima organizacional influye en un 38.90% en el estrés laboral de los profesionales del hospital.

Tercero: De acuerdo con los resultados del análisis de Chi cuadrado, se obtuvo un valor de p de 0.000, lo cual sugiere que la dimensión dos "cooperaciones" de la variable predictora "clima organizacional" tiene un efecto significativo en la variable "estrés laboral". Además, Nagelkerke, con su coeficiente indica que el clima organizacional influye en un 38.90% en el estrés laboral de los recursos humanos del hospital en Santo Domingo.

Cuarta: De acuerdo con los resultados del análisis de Chi cuadrado, se obtuvo un valor de p de 0.000, lo cual sugiere que la dimensión 3 "objetivos" de la variable predictora "clima organizacional" tiene un impacto significativo en la variable "estrés laboral". Además, el coeficiente de Nagelkerke indica que el clima organizacional influye en un 38.90% en el estrés laboral de los colaboradores del centro de salud en Santo Domingo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- Se sugiere que líderes del centro de salud en Santo Domingo que se enfoquen en optimizar el clima organizacional, con la finalidad de disminuir el estrés laboral en su personal y garantizar una atención de calidad a los pacientes. Un entorno organizacional saludable y positivo puede tener efectos significativos en el bienestar de los empleados, promoviendo la motivación, la satisfacción laboral y la colaboración entre los integrantes del equipo.

Segunda.- Se sugiere a los líderes del centro de salud en Santo Domingo que lleven a cabo programas de capacitación dirigidos a sus empleados para resaltar la relevancia del trabajo en equipo. Estas iniciativas de formación pueden contribuir a mejorar el clima organizacional en la institución y, como consecuencia, minimizar los niveles de estrés. Fomentar el trabajo en equipo entre los colaboradores puede fortalecer las relaciones laborales, potenciar la comunicación, fomentar la colaboración y promover un ambiente de apoyo recíproco

Tercero. - Optimar el bienestar mental y físico de los empleados, se sugiere que se involucren en actividades deportivas y, si es necesario, busquen atención especializada para mitigar el estrés relacionado con el trabajo. La práctica regular de ejercicio físico puede ser una excelente forma de liberar tensiones, promover el bienestar emocional y mejorar la salud en general. Además, en casos más graves, buscar apoyo profesional, como terapia o consultar a especialistas en salud, puede ser beneficioso.

Cuarta. - En la sociedad actual, el estrés laboral se ha vuelto una condición frecuente que impacta a los empleados en diversos niveles. Por lo tanto, se sugiere enfáticamente que los trabajadores adopten métodos de relajación para disminuir el estrés causado por extensas jornadas laborales. Estas técnicas de relajación pueden resultar muy beneficiosas para contrarrestar los efectos negativos del estrés en la salud y el bienestar de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Arias Gonzales, J., Covinos Gallardo, M. (2020). Diseño y metodología de la Investigación. (1ª ed.). Enfoques Consulting EIRL. http://AriasCovinosDiseño_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Bautista, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: Una revisión bibliográfica: Array. SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión, 13(2), 363–388. <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- Bernal, I., Pedraza, N. A., & Sánchez, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios gerenciales, 31(134), 8-19. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Bravo Puca, N. Z. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una empresa textil, Lima Este – 2021. Obtenido de [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78234>.
- Briones, C. T.R.(2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.20>
- Calle, W. C. (2020). ESTUDIO DE LOS CRITERIOS DEL ESTRÉS LABORAL UTILIZANDO MAPAS COGNITIVOS. REVISTA INVESTIGACION OPERACIONAL , 5, 689-698. Obtenido de <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41520-11.pdf>
- Cruz Barbosa, S., Souza, S., Nascimento Martins, K. Y., & Souza Moreira, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnicoadministrativos. Revista alternativas en psicología, órgano de difusión científica de la Asociación Mexicana de Alternativas en Psicología, A.C., <https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psicolog%C3%ADa%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61>.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. México: McGraw Hill.

- Díaz Ruíz, G. N. (2020). *Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, (TESIS DE MAESTRIA)*. Repositorio institucional, PIURA. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53303/D%c3%adaz_RGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escudero, C. L., & Cortez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. 1° ed. Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Gonzalez. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1), 1157. doi:https://doi.org/1037811/cl_rcm.u511.318
- Guillén Gestoso, C., Guil Bozal, R., & Mestre Navas, J. M. (2000). *El abc del estrés laboral*. Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. . Santa Fe, Argentina: McGraw-Hill / Interamericana Editores
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 37(3), e1442. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es Instituto Nacional de Salud Mental. (10 de junio de 2021). <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2021/021.html>
- Hung, M., & Bounsanga, J. (2017). Wright M. Interpretation of correlations in clinical research. *Postgraduate Medicine*, 129(8), 902-906. <https://doi.org/10.1080/00325481.2017.1383820>
- Jacobo (2021) Clima organizacional y estrés laboral en docentes de la institución educativa General Córdova de Vilcashuamán. Ayacucho2021. Tesis para obtener el grado académico de: Maestría en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo de lima Recuperado de : <https://repositoprio.ucv.edu.pe/20.500.12632/67701?show=full>
- José Luis, (2001). Cultura y administración intercultural. *Revista administración y organizaciones*. *Cultura en las organizaciones*, (6), 95-108.

- Kholmatova, K. K., Gorbatova, M. A., Kharkova, O. A., & Grjibovski, A. M. (2016). Cross-sectional studies: Planning, Sample size, data analysis. *Human Ecology*, 2(1), 49-56. <https://journals.eco-vector.com/17280869/article/view/16945>
- Liza Neciosup, J. J. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. Obtenido de [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan, Pimentel Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7106>
- Mantilla, (2021) Relación de la cultura organizacional y la percepción del clima organizacional en administrativos nombrados de una universidad privada de la ciudad de Lima. (Tesis Magistral, Universidad Ricardo Palma, Perú). Repositorio Institucional.
- Maslach, C., & Jackson S. (1997) Maslach Burnout Inventory Manul. 3ra ed. España: TEA Ediciones, S.A.
- Mayorga Ases, M. J., & Espín Torres, D. J. (2020). Clima organizacional y estrés laboral en el Gad Municipal Santiago de Píllaro. Obtenido de [Tesis de Licenciatura en Psicología industrial, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31025>
- Mejia, C. R. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 28(3), 176-135. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garmica, L. R., Chacón Pedraza, S. A., & García Espinosa, Y. A. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Scielo, https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt.
- Méndez, C (2018). Cultura y Clima Organizacional para cambios en la Organización, Bogota, Colombia: Editorial Alfaomega grupo Editor
- Mulder, P. (2017) Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo. Recuperado de toolshero: <https://www.toolshero.es/administracion/teoriade-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/> Organización Mundial de la Salud (2017). *Overview of the nursing workforce in Latin America* <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Platan, J. (2021). What is the Quality of Life at Work?: An Approximation From the Grounded Theory. *Psicología desde el Caribe*. 1(23). <https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>

- Prado, J. F. (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. México D.F., México Robbins, S. (1998). La Administración en el Mundo de Hoy. Editorial Prentice Hall. México.
- Quintana, D. y Tarqui, C. (2020). The performance of the nursing professional in a Social Security hospital in Callao – Peru. *Archivos de medicina*. 20(1).
<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Riveros la Riva, Y. H. (2019). Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada del Busto & Riveros, Cusco - 2019. Obtenido de [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Cusco, Perú]:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5249>
- Rodríguez Pérez, Ángela P. (2018). Cultura Organizacional, elemento clave para el éxito del desempeño profesional de un estudiante de Administración de Empresas. *Revista Multi- Ensayos*, 4(7), 15–19.
<https://doi.org/10.5377/multiensayos.v4i7.9485> Rincón Rodríguez, O, & Aldana
- Salazar, E.J., Guerrero, P.J., Machado, R.B. y Cañedo, A.R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75
- Salgado Levano, C. (2018). Manual de Investigación Teórica y Práctica para la tesis según la metodología cuantitativa. Primera edición Perú, Fondo editorial de la Universidad Marcelino Champañac. Valenzuela Salazar, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., &
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. Obtenido de Gestión administrativa:
<https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Silva, K. G., Santos, P.M., Santos, S. S., Amaral, V.B., Dantas, N.V. & Pereira, S.N. (2020). Quality of life of nursing professionals working in the family health strategy. *Revista de Enfermagem Referência*, 5(4)
<http://dx.doi.org/10.12707/RV20028>
- Silva, M. (1993). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. *Revista de psicología general y aplicada*, 45(4), 443-451.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2378428>
- Suárez, G.E., Echevarría, J.F., & Jiménez, D.J. (2017). Estrategias de diferenciación para la exportación de palta Hass (Persea Americana Mill) de la empresa Negociación Agrícola Yotita S.A. con destino a Alemania –

2016. *Revista de Investigación y Cultura, Universidad César Vallejo, Campus Chiclayo*. 6(2), 8-19. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6058683>
- Sucso Avendaño, B. M. (2018). Estrés y Desempeño laboral de los Servidores De La Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018. [Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado]. Repositorio Digital Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29011>
- Torres, A. (2016, junio 6). Kurt Lewin y la Teoría del Campo: El nacimiento de la psicología social. [Página Web]. Psicología y Mente.
<https://psicologiaymente.com/social/kurt-lewin-teoria-del-campo>
- Toscano, C.; Vesga, J. J.; Avendaño, B. L. (2020). Quality of life at work and its relationship with engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 138-146. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552020000100138
- Tung, Y. C., Chou, Y. Y., Chang, Y. H., & Chung, K. P. (2020). Association of intrinsic and extrinsic motivating factors with physician burnout and job satisfaction: a nationwide cross-sectional survey in Taiwan. *BMJ open*, 10(3), e035948. <https://bmjopen.bmj.com/content/10/3/e035948.abstract>
- Valero U., J. M. & Palmar G., R. S. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188.
 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Velarde Katayama, Z. (2018). El Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el Año 2018. [Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado]. Repositorio Digital institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27611>
- Vaidya, A., Deo, S., Karki, S. y Neupane, SP (2020). Professional Quality of Life of Physicians in Nepal: Addressing the Present-day Need. *JNMA: Revista de la Asociación Médica de Nepal*, 58 (223), 202.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7580311/>
- Vélez Arias, M. A. (2021). Niveles de estrés laboral en trabajadores de una

Empresa de artículos tecnológicos. Universidad Internacional SEK,
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4185/1/V%20Arias%20Mar%20Ada%20Augusta.pdf>.

Vidal Lacosta, V. (2020). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. Scielo,
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000400004.

Yupanqui, C. (2019). Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN - 2019 [Tesis, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional UWIENER.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3040>

Zúñiga Cristóbal, E. C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gestión en el Tercer Milenio, Vol. 22 - N.º 44, 115 – 12. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

ANEXOS 1

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Es muy grato preséntame ante usted, mi nombre es Fernando Chiluisa estudiante de maestría de la Universidad César Vallejo.

La presente encuesta constituye parte de la investigación con el título “CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, 2023”.el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

De antemano agradezco vuestra colaboración por la respuesta de las siguientes encuestas.

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas y responda con sinceridad señalando claramente la respuesta escogida por usted.

Se le recuerda que Su participación será voluntaria y anónima y los resultados obtenidos son con fines académicos.

Variable Independiente: La Gamificación

Escala Auto valorativa

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- A veces

4.- Casi siempre.

5. Siempre.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
01	02	03	04	05

Nº	DIMENSIÓN : RELACIONES INTERPERSONALES	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
	TOMA De Decisiones					
1	¿Su opinión en el hospital es tomada en cuenta al momento de resolver problemas?					
2	¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los trabajadores para mejorar la atención a los pacientes?					
	Ejecución de Trabajo	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
3	Los enfermeros y doctores tienen libertad para atender a sus pacientes?					
	Propuesta de Actividades	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
4	¿Los colaboradores proponen ideas propias para mejorar la institución?					
	Estándares de Trabajo	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
5	¿El personal del hospital aplica los estándares de trabajo para realizar sus actividades?					
	Organización de trabajo	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
6	¿Los administradores se organizan para organizar las actividades?					
	DIMENSIÓN COOPERACIÓN	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre

	Trabajo en equipo					
7	¿El personal del hospital trabaja en equipo?					
	Empatía Laboral	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
8	¿Percibe que cuenta con el apoyo de su jefe inmediato?					
	Afinidad					
9	¿Siente que existe integración en el hospital?					
	DIMENSIÓN OBJETIVOS					
	Liderazgo	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
10	¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?					
	Principios	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
11	¿ se aplican los principios éticos en el hospital en todo momento?					
	Libertad de expresión	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
12	¿Tus jefes inmediato generan confianza al momento de expresar tus ideas?					
	Motivación	NUNCA	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
13	¿percibes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de las autoridades?					

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Es muy grato preséntame ante usted, mi nombre es Fernando Chiluiia estudiante de maestría de la Universidad César Vallejo.

La presente encuesta constituye parte de la investigación con el título “CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE UN

HOSPITAL PÚBLICO EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, 2023”.el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

De antemano agradezco vuestra colaboración por la respuesta de las siguientes encuestas.

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas y responda con sinceridad señalando claramente la respuesta escogida por usted.

Se le recuerda que Su participación será voluntaria y anónima y los resultados obtenidos son con fines académicos.

Variable dependiente: Estrés laboral

Escala Auto valorativa

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- A veces
- 4.- Casi siempre.
- 5. Siempre.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
01	02	03	04	05

Nº	DIMENSIÓN : AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el hospital					
2	Me siento fatigado cuando me levanto y tengo que trabajar					
3	Me siento agotado al finalizar mi jornada de trabajo					
4	Trabajo todo el día con muchos pacientes en el hospital					
5	Creo que estoy trabajando demasiado					
6	Me siento frustrado en mi trabajo					
	DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
7	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente					
8	Soy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
9	Muestro indiferencia ante los sentimientos de los pacientes					
10	Siento que los pacientes me culpan de sus problemas personales					
	DIMENSIÓN 3 REALIZACIÓN PERSONAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre.	Siempre
11	Me siento animado luego de cumplir mi trabajo en el hospital					
12	Tengo facilidad de entender como se sienten mis pacientes					
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
14	este trabajo me brinda muchas cosas valiosa					
15	siento que creo con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo					
16	Al tener problemas emocionales en mi trabajo, los trato con mucha serenidad					
17	Mis problemas emocionales en mi trabajo son tratados con clama					

Adaptación del Masiach Burnout inventory (Maslach1993)

Gracias por su participación

ANEXOS 2 CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría En Gestión Del Talento Humano** de la Universidad César Vallejo, en la sede **Lima Norte** promoción **2022-III** requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, 2023”**. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Fernando David Chiluisa Heredia

CC. 1804705703

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Independiente: Clima laboral.

Azkue(2022) manifiesta que las variables como la cultura, políticas internas, el trato a los empleados y las condiciones laborales se puede definir como clima organizacional el cual depende su estabilidad de los factores antes mencionados

Mendez(2018) en su libro Cultura y Clima: Fundamentos para el cambio en la organización expresa que el clima organizacional se refiere a las circunstancias generadas y experimentadas por el empleado durante su interacción social en el entorno laboral.

Dimensiones de las variables:

Mendez(2018) así mismo determina que existen 3 dimensiones importantes dentro del clima organizacional que son:la tercera

Dimensión 1

Relaciones Interpersonales es el confianza que se tiene entre las personas se percibe a través de la ayuda que existe entre los trabajadores y la cooperación entre ellos.

Dimensión 2

La Cooperación es el enfoque organizado de colaboración entre los trabajadores, de manera que el trabajo sea beneficioso tanto para los empleados como para la empresa

Dimensión 3

Objetivos son las metas que plantea la empresa y la manera como los colaboradores trabajan para alcanzarlas

Variable Dependiente: Estrés laboral

Cortez(2020) define al estrés laboral como aquel El entorno profesional se centra en la presión existente en la organización, la cual puede sobrecargar al trabajador tanto física como mentalmente, generando un desequilibrio en su bienestar personal.

Ortiz(2020) considera que el estrés es la epidemia del siglo XXI, ya que las personas que lo experimentan a menudo sufren de falta de sueño, agobio, cansancio, preocupaciones, falta de apetito o incluso sobrealimentación. Este

estrés es causado principalmente por situaciones que se originan en el entorno laboral, y generalmente es resultado de un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos o capacidades disponibles para hacerles frente

Maslach y Jackson (1997) en su libro Maslach Burnout inventory Manual, indica que el estrés laboral se refiere a la conexión entre el ambiente de trabajo y el individuo, la cual puede ser abrumadora y amenazante. Sus principales manifestaciones incluyen la falta de satisfacción personal, la disminución de la autoestima, el agotamiento emocional y físico.

Dimensiones de las variables:

Maslach y Jackson (1997) indican que existen 3 dimensiones que son :

Dimensión 1

El agotamiento emocional se produce cuando los empleados experimentan una sensación de cansancio físico, mental o una combinación de ambos, como resultado de su trabajo

Dimensión 2

La despersonalización se refiere a la actitud negativa que el empleado adopta hacia su entorno laboral, especialmente hacia sus compañeros de trabajo

Dimensión 3

Realización personal que se manifiesta comúnmente a través de la depresión y una persistente falta de motivación para llevar a cabo las tareas laborales.

ANEXO 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de la Variable independiente : CLIMA ORGANIZACIONAL							
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Rango	
<p>Clima Organizacional Méndez (2018) El clima organizacional se refiere a las circunstancias generadas y experimentadas por el empleado durante su interacción social en el entorno laboral.</p>	<p>La variable 1 tiene 3 dimensiones que serán medidas con un cuestionario de 13 preguntas cerradas de opción múltiple</p> <p>es decir 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre. 5. Siempre.</p>	Relación Interpersonales	Toma de decisiones	1-6	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre. 5. Siempre.	Variable X Alto 45 -65 Medio 24- 44 Bajo 0 -23 Variable X D1 Alto 21-30 Medio 11-20 Bajo 0 - 10	
			Ejecución del trabajo				
			Propuesta de actividades				
			Estándares de trabajo				
			Organización de trabajo				
		Cooperación	Trabajo en equipo	7-9		Empatía Laboral	Variable X D2 Alto 11 -15 Medio 6 -10 Bajo 0- 9 Variable X D3 Alto15 - 20 Medio 9-14 Bajo 0- 8
			Afinidad				
			Liderazgo				
		Objetivos	Libertad de expresión	10-13		Principios	
			Motivación				

Operacionalización de la Variable dependiente: Estrés Laboral						
Definición Conceptual.	Definición Operacional.	Dimensiones.	Indicadores.	Ítems.	Escala de Medición	Rango
Maslach y Jackson (1997) El estrés laboral se refiere a la conexión entre el ambiente de trabajo y el individuo, la cual puede ser abrumadora y amenazante.	La variable 2 tiene 3 dimensiones que serán medidas con un cuestionario de 17 preguntas cerradas de opción múltiple es decir 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre. 5. Siempre.	Agotamiento Emocional	Evidencia agotamiento	1-6	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre. 5. Siempre.	Variable Y Alto 55 -80 Medio 29- 54 Bajo 0 -28 Variable Y D1 Alto 18-25 Medio 10-17 Bajo 0 - 9 Variable Y D2 Alto 15 -20 Medio 8 -14 Bajo 0- 7 Variable Y D3 Alto25 - 35 Medio 14-24 Bajo 0- 12
			Manifiesta fatiga			
			Evidencia Frustración			
			Esfuerzo al trabajar			
		Despersonalización	Inestabilidad	7-10		
			Actitud despreocupada			
			Creencia de culpabilidad			
			Trato a los usuarios			
		Realización Personal	Evidencia dificultad	11-17		
			Muestra insatisfacción			
			Actitud poco activa			
			Perdida de calma			

ANEXO 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : RELACIONES INTERPERSONALES							
1	¿Su opinión en el hospital es tomada en cuenta al momento de resolver problemas?							
2	¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los trabajadores para mejorar la atención a los pacientes?							
3	¿Los enfermeros y doctores tienen libertad para atender a sus pacientes?							
4	¿Los colaboradores proponen ideas propias para mejorar la institución?							
5	¿El personal del hospital aplica los estándares de trabajo para realizar sus actividades?							
6	¿Los administradores se organizan para organizar las actividades?							
	DIMENSIÓN 2 COOPERACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El personal del hospital trabaja en equipo?							
8	¿Percibe que cuenta con el apoyo de su jefe inmediato?							
9	¿Siente que existe integración en el hospital?							
	DIMENSIÓN 3 OBJETIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?							
11	¿ se aplican los principios éticos en el hospital en todo momento?							
12	¿ Tus jefes inmediatos generan confianza al momento de expresar tus ideas?							
13	¿percibes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de							

las autoridades?

Observaciones(Precisar si hay suficiencia)

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplica ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg:..... DNI:.....

Especialidad del validador.....

19.....del 20.....

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico
formulado

.....
Firma del experto informante

² Relevancia El ítem es apropiado para representar al
componente o dimensión exacto y directo

³ claridad: se entiende sin dificultad alguna enunciado
del ítem, es conciso

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems
planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el hospital							
2	Me siento fatigado cuando me levanto y tengo que trabajar							
3	Me siento agotado al finalizar mi jornada de trabajo							
4	Trabajo todo el día con muchos pacientes en el hospital							
5	Creo que estoy trabajando demasiado							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							
	DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
8	Soy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
9	Muestro indiferencia ante los sentimientos de los pacientes							
10	Siento que los pacientes me culpan de sus problemas personales							
	DIMENSIÓN 3 REALIZACIÓN PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me siento animado luego de cumplir mi trabajo en el hospital							
12	Tengo facilidad de entender como se sienten mis pacientes							
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
14	este trabajo me brinda muchas cosas valiosa							
15	siento que creo con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo							

16	Al tener problemas emocionales en mi trabajo, los trato con mucha serenidad								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

17 Mis problemas emocionales en mi trabajo son tratados con clama

Observaciones(Precisar si hay suficiencia)

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplica ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg:..... DNI:.....

Especialidad del validador.....

19.....del 20.....

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico
formulado

.....
Firma del experto informante

² Relevancia El ítem es apropiado para representar al
componente o dimensión exacto y directo

³ claridad: se entiende sin dificultad alguna enunciado
del ítem, es conciso

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems
planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el hospital	✓		✓		✓		
2	Me siento fatigado cuando me levanto y tengo que trabajar	✓		✓		✓		
3	Me siento agotado al finalizar mi jornada de trabajo	✓		✓		✓		
4	Trabajo todo el día con muchos pacientes en el hospital	✓		✓		✓		
5	Creo que estoy trabajando demasiado	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN								
7	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	✓		✓		✓		
8	Soy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	✓		✓		✓		
9	Muestro indiferencia ante los sentimientos de los pacientes	✓		✓		✓		
10	Siento que los pacientes me culpan de sus problemas personales	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 REALIZACIÓN PERSONAL								
11	Me siento animado luego de cumplir mi trabajo en el hospital	✓		✓		✓		
12	Tengo facilidad de entender como se sienten mis pacientes	✓		✓		✓		
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
14	este trabajo me brinda muchas cosas valiosas	✓		✓		✓		
15	siento que creo con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
16	Al tener problemas emocionales en mi trabajo, los trato con mucha serenidad	✓		✓		✓		
17	Mis problemas emocionales en mi trabajo son tratados con calma	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

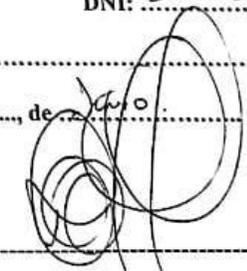
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: CÉSAR AUGUSTO SILVA LUMBANO

DNI: 2300135114

Especialidad del validador: MAESTRO EN INNOVACIÓN EDUCATIVA

04 de Julio del 2023.



Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES								
1	¿Su opinión en el hospital es tomada en cuenta al momento de resolver problemas?	✓		✓		✓		
2	¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los trabajadores para mejorar la atención a los pacientes?	✓		✓		✓		
3	¿Los enfermeros y doctores tienen libertad para atender a sus pacientes?	✓		✓		✓		
4	¿Los colaboradores proponen ideas propias para mejorar la institución?	✓		✓		✓		
5	¿El personal del hospital aplica los estándares de trabajo para realizar sus actividades?	✓		✓		✓		
6	¿Los administradores se organizan para organizar las actividades?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN COOPERACIÓN								
7	¿El personal del hospital trabaja en equipo?	✓		✓		✓		
8	¿Percebe que cuenta con el apoyo de su jefe inmediato?	✓		✓		✓		
9	¿Siente que existe integración en el hospital?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN OBJETIVOS								
10	¿Cuando le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?		✓	✓			✓	EL INDICADOR ES DE LIDERAZGO
11	¿Se aplican los principios éticos en el hospital en todo momento?	✓		✓		✓		
12	¿Tus jefes inmediatos generan confianza al momento de expresar tus ideas?	✓		✓		✓		
13	¿Percebes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de las autoridades?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EN EL ÍTEM 10, SE IDENTIFICA UN INDICADOR BASADO EN LIDERAZGO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: CESAR AUGUSTO SIMUA LUMBANO

DNI: 2300135114

Especialidad del validador: MAESTRO EN INNOVACIÓN EDUCATIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de JUNIO del 2023.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 : RELACIONES INTERPERSONALES								
1	¿Su opinión en el hospital es tomada en cuenta al momento de resolver problemas?	/		/		/		
2	¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los trabajadores para mejorar la atención a los pacientes?	/		/		/		
3	¿Los enfermeros y doctores tienen libertad para atender a sus pacientes?	/		/		/		
4	¿Los colaboradores proponen ideas propias para mejorar la institución?	/		/		/		
5	¿El personal del hospital aplica los estándares de trabajo para realizar sus actividades?	/		/		/		
6	¿Los administradores se organizan para organizar las actividades?	/		/		/		
DIMENSIÓN COOPERACIÓN								
7	¿El personal del hospital trabaja en equipo?	/		/		/		
8	¿Percibe que cuenta con el apoyo de su jefe inmediato?	/		/		/		
9	¿Siente que existe integración en el hospital?	/		/		/		
DIMENSIÓN OBJETIVOS								
10	¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?	/		/		/		Dirección/interrogante al liderazgo.
11	¿Se aplican los principios éticos en el hospital en todo momento?	/		/		/		
12	¿Tus jefes inmediatos generan confianza al momento de expresar tus ideas?	/		/		/		
13	¿Percibes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de las autoridades?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia, no obstante se debe precisar en ítem 10 basarse al liderazgo.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Christian Geovanny Rios Guibor

DNI: 0912376514

Especialidad del validador: Registrador en Dirección y Asesoramiento Financiero

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

04 de Julio del 2023.

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el hospital	/		/		/		
2	Me siento fatigado cuando me levanto y tengo que trabajar	/		/		/		
3	Me siento agotado al finalizar mi jornada de trabajo	/		/		/		
4	Trabajo todo el día con muchos pacientes en el hospital	/		/		/		
5	Creo que estoy trabajando demasiado	/		/		/		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN								
7	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	/		/		/		
8	Soy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	/		/		/		
9	Muestro indiferencia ante los sentimientos de los pacientes	/		/		/		
10	Siento que los pacientes me culpan de sus problemas personales	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 REALIZACIÓN PERSONAL								
11	Me siento animado luego de cumplir mi trabajo en el hospital	/		/		/		
12	Tengo facilidad de entender como se sienten mis pacientes	/		/		/		
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/		/		/		
14	este trabajo me brinda muchas cosas valiosas	/		/		/		
15	siento que creo con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	/		/		/		
16	Al tener problemas emocionales en mi trabajo, los trato con mucha serenidad	/		/		/		
17	Mis problemas emocionales en mi trabajo son tratados con calma	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Christian Geovanny Rios Garbar DNI: 0912376514

Especialidad del validador: Magister en Dirección y Administración Financiera

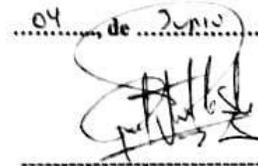
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de Junio del 2023.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el hospital	✓		✓		✓		
2	Me siento fatigado cuando me levanto y tengo que trabajar	✓		✓		✓		
3	Me siento agotado al finalizar mi jornada de trabajo	✓		✓		✓		
4	Trabajo todo el día con muchos pacientes en el hospital	✓		✓		✓		
5	Creo que estoy trabajando demasiado	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN								
7	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	✓		✓		✓		
8	Soy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	✓		✓		✓		
9	Muestro indiferencia ante los sentimientos de los pacientes	✓		✓		✓		
10	Siento que los pacientes me culpan de sus problemas personales	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 REALIZACIÓN PERSONAL								
11	Me siento animado luego de cumplir mi trabajo en el hospital	✓		✓		✓		
12	Tengo facilidad de entender como se sienten mis pacientes	✓		✓		✓		
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
14	este trabajo me brinda muchas cosas valiosas	✓		✓		✓		
15	siento que creo con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
16	Al tener problemas emocionales en mi trabajo, los trato con mucha serenidad	✓		✓		✓		
17	Mis problemas emocionales en mi trabajo son tratados con calma	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PERAZOLA PURONCASAS KETHY VERÓNICA

DNI: 171896327-5

Especialidad del validador: MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

04 de JUNIO del 2023.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : RELACIONES INTERPERSONALES								
1	¿Su opinión en el hospital es tomada en cuenta al momento de resolver problemas?	✓						
2	¿Con que frecuencia se consideran las opiniones de los trabajadores para mejorar la atención a los pacientes?	✓						
3	¿Los enfermeros y doctores tienen libertad para atender a sus pacientes?	✓						
4	¿Los colaboradores proponen ideas propias para mejorar la institución?	✓						
5	¿El personal del hospital aplica los estándares de trabajo para realizar sus actividades?		✓					LOS TRABAJADORES CUMPLEN CON LAS FUNCIONES PARA LAS QUE FUERON CONTRATADOS
6	¿Los administradores se organizan para organizar las actividades?		✓					LOS ADMINISTRADORES PERFORMAN UN TRABAJO EFECTIVO EN LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE SUS ACTIVIDADES
DIMENSIÓN COOPERACIÓN								
7	¿El personal del hospital trabaja en equipo?	✓						
8	¿Percebe que cuenta con el apoyo de su jefe inmediato?	✓						
9	¿Siente que existe integración en el hospital?	✓						
DIMENSIÓN OBJETIVOS								
10	¿Cuándo le comentas un tema personal a tu jefe lo divulga?	✓						NO USO PERTINENTE ESA PREGUNTA PARA EL CLIMA
11	¿Se aplican los principios éticos en el hospital en todo momento?	✓						
12	¿Tus jefes inmediatos generan confianza al momento de expresar tus ideas?	✓						
13	¿Percebes que existe motivación hacia los colaboradores por parte de las autoridades?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PERTINENTE, RELEVANTE, SUCIERO, CUMPLEN LA FUNCION PARA QUE SON CONTRATADOS Y BUSCAN

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PERAZOLA PURONCASAS KETHY VERÓNICA

DNI: 171896327-5

Especialidad del validador: MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

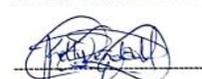
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

04 de JUNIO del 2023.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ÍTEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 RELACIONES INTERPERSONALES ¿Su opinión en el hospital es tomada en cuenta al momento de resolver problemas?	/	/	/	/	/	/	
2	¿Cada que frecuencia se consideran las opiniones de los trabajadores para mejorar la atención a los pacientes?	/	/	/	/	/	/	
3	¿Los enfermeros y doctores tienen libertad para atender a sus pacientes?	/	/	/	/	/	/	
4	¿Los colaboradores proponen ideas propias para mejorar la institución?	/	/	/	/	/	/	
5	¿El personal del hospital aplica los estándares de trabajo para realizar sus actividades?	/	/	/	/	/	/	
6	¿Las actividades de organización se organizan para organizar las actividades?	/	/	/	/	/	/	
7	DIMENSION 2 COOPERACION ¿El personal del hospital trabaja en equipo?	/	/	/	/	/	/	
8	¿ percibe que cumple con el apoyo de su jefe inmediato?	/	/	/	/	/	/	
9	¿ Siente que existe integración en el hospital?	/	/	/	/	/	/	
10	DIMENSION 3 OBJETIVOS ¿Cuánto le compromete un tema personal a su jefe inmediato?	/	/	/	/	/	/	
11	¿Se aplican los principios éticos en el hospital en todo momento?	/	/	/	/	/	/	
12	¿ Los jefes inmediatos generan confianza al momento de expresar sus ideas?	/	/	/	/	/	/	
13	¿ Percibe que existe motivación hacia los colaboradores por parte de las autoridades?	/	/	/	/	/	/	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Marco Manuel Vazquez Jorda DNI: 1311507113
 Especialidad del validador: Administración en Educación 2 de Julio del 2023.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Marco Manuel Vazquez Jorda
 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ÍTEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el hospital	/	/	/	/	/	/	
2	Me siento fatigado cuando me levanto y tengo que trabajar	/	/	/	/	/	/	
3	Me siento agotado al finalizar mi jornada de trabajo	/	/	/	/	/	/	
4	Trabajo todo el día con muchos pacientes en el hospital	/	/	/	/	/	/	
5	Creo que estoy trabajando demasiado	/	/	/	/	/	/	
6	Me siento frustrado en mi trabajo	/	/	/	/	/	/	
7	DIMENSION 2 DESPERSONALIZACIÓN Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	/	/	/	/	/	/	
8	Soy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	/	/	/	/	/	/	
9	Muestro indiferencia ante los sentimientos de los pacientes	/	/	/	/	/	/	
10	Siento que los pacientes me culpan de sus problemas personales	/	/	/	/	/	/	
11	DIMENSION 3 REALIZACIÓN PERSONAL Me siento animado luego de cumplir mi trabajo en el hospital	/	/	/	/	/	/	
12	Tengo facilidad de entender como se sienten mis pacientes	/	/	/	/	/	/	
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/	/	/	/	/	/	
14	este trabajo me brinda muchas cosas valiosas	/	/	/	/	/	/	
15	siento que creo con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	/	/	/	/	/	/	
16	Al tener problemas emocionales en mi trabajo, los trato con mucha serenidad	/	/	/	/	/	/	
17	Mis problemas emocionales en mi trabajo son tratados con calma	/	/	/	/	/	/	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Marco Manuel Vazquez Jorda DNI: 1311507113
 Especialidad del validador: Administración en Educación 2 de Julio del 2023.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Marco Manuel Vazquez Jorda
 Firma del Experto Informante

ANEXO 5 MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Título	Clima Laboral en el estrés laboral en el personal de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo. Ecuador, 2020 2023			
Variable independiente Clima Laboral	Definición conceptual	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
	Méndez (2018) en su libro Cultura y Clima: Fundamentos para el cambio en la organización expresa que el clima organizacional se refiere a las circunstancias generadas y experimentadas por el empleado durante su interacción social en el entorno laboral.	¿Cuál es la influencia del Clima Laboral en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo?	Determinar la influencia de la Clima Laboral en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo	El clima laboral influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo
		Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
Dimensiones	1. Relaciones Interpersonales	¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en el Estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo?	Determinar la influencia las relaciones interpersonales en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo	las relaciones interpersonales influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo
	2. La Cooperación	¿Cuál es la influencia de la cooperación en el Estrés laboral de los trabajadores de un	Determinar la influencia de la cooperación en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital	La cooperación influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de un

		hospital público en la ciudad de Santo Domingo?	público en la ciudad de Santo Domingo	hospital público en la ciudad de Santo Domingo
	3. Objetivos	¿Cuál es la influencia de los objetivos en el Estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo?	Determinar la influencia de los objetivos en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo	Los objetivos influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo
Variable Dependiente Estrés laboral	Definición conceptual			
	Maslach y Jackson (1997) en su libro Maslach Burnout inventory Manual, indica que el estrés laboral se refiere a la conexión entre el ambiente de trabajo y el individuo, la cual puede ser abrumadora y amenazante. Sus principales manifestaciones incluyen la falta de satisfacción personal, la disminución de la autoestima, el agotamiento emocional y físico Modelo teórico DEMANDAS-CONTROL (Karasek)			
		Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas

Dimensiones (Angélica Irene Hernández González, Rosa Patricia Ortega Andeane y Lucy María Reidl Martínez, 2012).	1. El agotamiento emocional	¿Cuál es la influencia del clima laboral en el agotamiento emocional de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo?	Determinar la influencia del Clima Laboral en el agotamiento de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo	El clima laboral influye significativamente en el agotamiento de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo
	2. La despersonalización	¿Cuál es la influencia del clima laboral en la despersonalización de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo?	Determinar la influencia del Clima Laboral en la despersonalización de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo	El clima laboral influye significativamente en la despersonalización de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo
	3. Realización personal	¿Cuál es la influencia del clima laboral en la realización personal de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo?	Determinar la influencia del Clima Laboral la realización personal de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo	El clima laboral influye significativamente en la realización personal de los trabajadores de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo

ANEXO 6 Carta de Autorización



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO
HOSPITAL DEL DÍA SANTO DOMINGO

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Santo Domingo 30 de mayo del 2023

Ing. Fernando Chluisa

Me es muy grato saludarlo y en atención a su petición escrita como estudiante de la universidad "Cesar Vallejo" solicitando la autorización para aplicar instrumento que recojan información para su proyecto de investigación titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, 2023"**. Para obtener el título de Magister.

En condición de director del CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA SANTO DOMINGO, autorizo y brindo todas las facilidades para el recojo de información a través de los instrumentos diseñados para tal fin, en los trabajadores que se encuentran a mi cargo y así pueda continuar con su trabajo de investigación e informe respectivo

Atentamente

CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO
HOSPITAL DEL DÍA SANTO DOMINGO



Ing. Fidel López
Director Administrativo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional en el estrés laboral en el personal de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo. Ecuador, 2023", cuyo autor es CHILUISA HEREDIA FERNANDO DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 11 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 11- 08-2023 21:12:27

Código documento Trilce: TRI - 0647868