



Universidad **César Vallejo**

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO

Clima organizacional y estrés de los colaboradores en un centro de
salud en Huarochirí, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Rivas Carrasco, Vanesa Pierina (orcid.org/0000-0002-9043-531X)

ASESORES:

Mg. Vilcapoma Perez, Cesar Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

Dr. Perez Saavedra, Segundo Sigifredo (orcid.org/0000-0002-2366-6724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y estrés de los colaboradores en un centro de salud en Huarochiri, 2024", cuyo autor es RIVAS CARRASCO VANESA PIERINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 08 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN DNI: 09142246 ORCID: 0000-0003-3586-8371	Firmado electrónicamente por: CVILCAPOMAP el 09-08-2024 12:44:19

Código documento Trilce: TRI - 0855748



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RIVAS CARRASCO VANESA PIERINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR

VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y estrés de los colaboradores en un centro de salud en Huarochiri, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la

Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
VANESA PIERINA RIVAS CARRASCO DNI: 75119407 ORCID: : 0000-0002-9043-531X	Firmado electrónicamente por: VPRIVASR el 08- 082024 17:00:34

Código documento Trilce: TRI - 0855749

Dedicatoria

A mis padres, a mi esposo Jose Luis y a mi pequeña hija Valerie, que son mi mayor motivación en todo este proceso, ellos fueron mi ayuda fundamental que me incentivo a seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco especialmente a mi docente Mg. Cesar Robin Vilcapoma Pérez por su su gran habilidad por enseñar y su paciencia.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles para la variable clima organizacional	23
Tabla 2 Niveles para la variable estrés	23
Tabla 3 Niveles para la variable clima organizacional	24
Tabla 4 Niveles para la variable estrés	24
Tabla 5 Prueba de Rho de Spearman para las variables clima organizacional y estrés	26
Tabla 6 Prueba de Rho de Spearman para la dimensión motivación y estrés	27
Tabla 7 Prueba de Rho de Spearman para la satisfacción laboral y estrés	28
Tabla 8 Prueba de Rho de Spearman para la reconocimiento y estrés	24

Resumen

La presente investigación se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8: Trabajo decente y crecimiento económico. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud en Huarochirí. La investigación es de tipo básica, nivel correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población en estudio consistió en una muestra censal de 68 colaboradores. Se utilizó un cuestionario con escala Likert de 5 valores, y una prueba piloto a 10 trabajadores arrojó un alfa de Cronbach de 0.920 para la variable 1 y 0.973 para la variable 2. Los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS. Los resultados indicaron una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, determinada por el Rho de Spearman ($\rho = 0.648$) con una significancia bilateral de $p < 0.05$, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna. Se concluye que un buen clima organizacional se asocia con una buena salud mental y bienestar de los empleados, quienes se sienten valorados y satisfechos en su trabajo.

Palabras clave: Satisfacción en el trabajo, remuneración, salud mental, bienestar laboral.

Abstract

This research aligns with Sustainable Development Goal (SDG) number 8: Decent Work and Economic Growth. The main objective was to determine the relationship between organizational climate and work stress among employees of a health center in Huarochirí. This basic research is correlational, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of a census sample of 68 employees. A questionnaire with a 5-point Likert scale was used, and a pilot test with 10 workers yielded a Cronbach's alpha of 0.920 for variable 1 and 0.973 for variable 2. Data were processed using SPSS software. The results showed a significant relationship between organizational climate and work stress, determined by Spearman's Rho ($\rho = 0.648$) with bilateral significance of $p < 0.05$, thus rejecting the null hypothesis and accepting the alternative. It is concluded that a good organizational climate is associated with good mental health and employee well-being, as employees feel valued and satisfied at work.

Keywords: Job satisfaction, remuneration, mental health, job well-being.

I. INTRODUCCIÓN

Siendo parte del desarrollo del talento humano, el clima organizacional (C.O) y el estrés son un reto para toda organización puesto que cada vez se hace más importante seguir la línea de cada proceso para la mejora del personal, un colaborador satisfecho ayudará con el progreso de la entidad, por tal toda organización que busque el crecimiento y el proyecto deberá contar con un grupo de trabajo satisfecho, cuyo desempeño laboral ayude a brindar servicios de calidad. La investigación se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8: Trabajo decente y crecimiento económico.

Internacionalmente, según un estudio realizado en Ecuador por los autores Vera y Perez (2022), se demuestra que el estrés ejerce un efecto en el rendimiento de los colaboradores del área de recursos humanos en un entorno hospitalario. Este grupo enfrenta presiones únicas debido a la naturaleza sensible de su trabajo, lidiando con demandas emocionales, la carga de responsabilidades cruciales y la necesidad de manejar situaciones complejas de manera efectiva. El estrés puede afectar su capacidad para reclutar, retener y desarrollar talento, impactando directamente en la excelencia del servicio que ofrecen al personal médico y administrativo. Asimismo, puede generar agotamiento, disminuir la moral y la productividad, y provocar altos niveles de rotación laboral en un sector ya de por sí exigente, lo que subraya la urgencia de implementar estrategias de apoyo y gestión del estrés para preservar el bienestar y el rendimiento óptimo de estos profesionales clave.

Pérez (2022), con su estudio realizado en España, identifica la necesidad de distinguir entre la tensión en el trabajo y la fatiga de los profesionales, resaltando que, aunque relacionados, son fenómenos distintos. Mientras el estrés laboral se refiere a tensiones y presiones derivadas del trabajo, el burnout implica una respuesta más profunda y crónica, manifestándose en cansancio emocional, desconexión personal y carencia de logro personal. Esta diferenciación es crucial para diseñar intervenciones efectivas. La actualización constante de estrategias basadas en la investigación es esencial para abordar estos problemas de manera holística, Las líneas pueden incluir programas de

bienestar en el trabajo, apoyo psicológico, gestión del tiempo y promoción de un balance entre lo laboral y personal. Además, se destaca la importancia de un clima laboral que valore la salud mental y proporcione recursos para manejar el estrés, contribuyendo así a prevenir estos desafíos laborales.

Fajardo et al. (2020), con su estudio realizado en Ecuador acerca del clima de los centros de salud el cual representa un problema crucial que afecta el funcionamiento, la producción y atención de calidad. La falta de comunicación efectiva, un liderazgo deficiente, una cultura organizacional poco ética y relaciones interpersonales negativas contribuyen a un entorno laboral adverso. Esto no solo impacta en el bienestar de los trabajadores, sino también en la excelencia del cuidado médico proporcionado a los pacientes. Un C.O negativo puede generar tensiones, desmotivación y falta de colaboración entre el personal, lo que se traduce en una atención deficiente y en la insatisfacción de los pacientes. Por lo tanto, es esencial abordar este problema promoviendo una cultura organizacional que fomente la comunicación efectiva, el liderazgo positivo y el bienestar tanto de los trabajadores como de los pacientes.

A nivel nacional, según Hualcas (2018), explica que el dilema radica en la conexión entre los mencionados. Un C.O negativo, caracterizado por la falta de comunicación, roles poco claros y un ambiente poco seguro, puede generar estrés y desmotivación, afectando la eficiencia y el bienestar de los colaboradores. Esto puede llevar a una baja retención de talento y a una disminución en la calidad del trabajo realizado.

Así mismo Zuñiga (2019), resalta la importancia significativa de la tensión laboral en el desarrollo de los colaboradores. Este problema afecta tanto el bienestar físico como mental de los empleados, así como su capacidad para cumplir con sus responsabilidades laborales. Cuando perciben altos niveles de estrés debido a la presión laboral, plazos ajustados o ambientes laborales tensos, su productividad puede disminuir, la toma de decisiones puede verse afectada y la calidad del trabajo puede deteriorarse. Además, el estrés sostenido puede provocar agotamiento emocional, disminución de la

motivación y aumento del ausentismo, lo que a largo plazo puede impactar negativamente en el ambiente laboral y en la conservación del talento.

En el ámbito local se han observado problemas en relación con el C.O y estrés laboral en un centro de salud de Huarochirí periodo 2024. En específico del sector salud, donde se ha enfrentado desafíos significativos. La carga emocional elevada debido a situaciones críticas diarias, la falta de recursos y apoyo institucional, y un ambiente laboral tenso causado por largas jornadas y presión constante han contribuido a un entorno laboral negativo. Además, problemas de comunicación y sobrecarga de trabajo debido a la cantidad de pacientes y la escasez de personal han exacerbado estas tensiones, afectando la satisfacción y el desempeño, lo que compromete potencialmente la disposición de la atención médica. La percepción negativa del entorno impacta en el agrado y el desempeño de profesionales, lo que puede comprometer la atención médica brindada. Es esencial realizar una investigación exhaustiva para identificar las causas del ambiente laboral negativo y el agobio, involucrando a los colaboradores y líderes del sector. Basándose en los hallazgos, se deben desarrollar propuestas de mejora que incluyan programas de apoyo emocional, promoción de un ambiente colaborativo y mejoras físicas en el lugar de trabajo. Estas propuestas deben ser implementadas de manera participativa y seguidas de cerca para medir su impacto y realizar ajustes según sea necesario. Es fundamental abordar este problema para garantizar un entorno laboral saludable y una atención médica de calidad en el distrito de Huarochirí.

La investigación es importante porque aportará conocimientos y soluciones concretas a desafíos significativos. Al centrarse en el C.O y la frustración de los colaboradores, ofrece la oportunidad de comprender mejor cómo estos factores afectan la productividad, la satisfacción del personal y, específicamente del sector sanitario, la calidad del servicio médico. Los hallazgos de esta investigación pueden proporcionar recomendaciones prácticas para fomentar un entorno laboral positivo, instaurar iniciativas de bienestar laboral y apoyo emocional, favorecer un equilibrio entre el entorno

personal y laboral. Además, proponer una intervención específica para el sector salud en el distrito de Huarochirí, puede tener un beneficio.

Según lo expuesto, se pudo redactar el siguiente problema general ¿Cómo se relaciona el C.O. con el estrés de los colaboradores en un centro de salud en el distrito de Huarochirí?, de igual modo se plantearon los siguientes problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre la motivación con el estrés de los colaboradores en un centro de salud en el distrito de Huarochirí? 2) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con el estrés de los colaboradores en un centro de salud en el distrito de Huarochirí? 3) ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento con el estrés laboral de los colaboradores en un centro de salud en el distrito de Huarochirí?

Respecto a la justificación teórica esta tesis radica en su capacidad para identificar y mejorar las debilidades dentro del C.O en salud del distrito de Huarochirí. Es fundamental en cualquier organización, ya que fomenta un liderazgo transformacional y motiva a cada integrante a aportar valor esencial dentro de la entidad. Teóricamente, se sostiene que un entorno laboral positivo influye directamente en la satisfacción y el rendimiento, aspectos cruciales para la eficacia del sistema de salud. El estudio se fundamenta en teorías de gestión organizacional y liderazgo, las cuales indican que la percepción positiva del entorno laboral es un catalizador para su desarrollo. En cuanto a la justificación práctica, esta investigación aborda el estrés y la convivencia laboral, aspectos que no solo benefician al profesional de salud, sino a todos los trabajadores que interactúan con ellos, mejorando así el clima laboral del personal. La incorporación de jefes de diferentes áreas, médicos y enfermeras en el proceso de investigación es esencial para aportar propuestas de mejora específicas y prácticas, que se traduzcan en un ambiente de trabajo más armónico y productivo. Finalmente, la justificación metodológica se basa en la implementación de instrumentos aplicados en otros estudios, que serán adaptados y validados antes de su aplicación en este contexto específico, lo cual permitirá obtener resultados confiables y aplicables, contribuyendo así a la creación de estrategias efectivas en el sector salud de Huarochirí.

De la misma forma, se pudo redactar el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre C.O y estrés laboral en los colaboradores de un centro de salud en Huarochirí. Asimismo, se pudieron formular los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre la motivación con el estrés laboral de los colaboradores en un centro de salud en el distrito de Huarochirí 2) Determinar la relación entre la satisfacción laboral con el estrés de los colaboradores en un centro de salud en el distrito de Huarochirí 3) Determinar la relación entre el reconocimiento con el estrés laboral de los colaboradores en un centro de salud en el distrito de Huarochirí.

En cuanto a los trabajos previos, se pudo considerar los siguientes antecedentes internacionales: Domínguez (2023), quien realizó su estudio en Quito, de naturaleza correlacional simple y básica, con un diseño no experimental, se esforzó por entender la relación entre el C.O y el estrés entre los empleados de las entidades municipales de la ciudad. Se incluyó una muestra de 100 empleados, y los instrumentos. Los hallazgos mostraron que un clima organizacional favorable se asocia con menores niveles de estrés.

Pallasco (2022), realizó un estudio en Ecuador, correlacional simple, tipo básica, no experimental tuvo como meta identificar la influencia que los factores socio económicos tienen sobre el estrés laboral. Utilizó una población de 109 trabajadores de salud, el instrumento fue un cuestionario. Como resultado se obtuvo los aspectos socio económicos, como la antigüedad en la institución, influye en la manifestación del estrés laboral.

Zabala (2020) se fijó como propósito examinar la vinculación entre el ambiente de trabajo y el estrés de los docentes de nivel primario en un colegio ubicado en la ciudad de La Paz. Se trabajó con una población de 31 docentes y se seleccionó una muestra de 25, utilizando como herramienta un cuestionario. Los resultados indicaron una conexión significativa entre las dos variables.

Referente a los antecedentes nacionales, se citó a Mori (2023), en su estudio correlacional simple, tipo básica, no experimental, para determinar el clima laboral en un centro de salud en el mercado de Lima. Utilizó una población de 115 colaboradores, y eligió la encuesta como instrumento. Como resultado señala que la relación entre ambos es crucial.

Gil (2022), en su estudio correlacional simple, tipo básica, no experimental, su propósito fue establecer una conexión entre el entorno de trabajo y el nivel de estrés en el equipo de urgencias de un centro hospitalario en el transcurso de la pandemia en Chiclayo. Utilizó 85 colaboradores como población y una cantidad de 70 como muestra, el utilizo como instrumento el cuestionario. Como resultado señala que existe una relación negativa baja esto quiere decir que mientras el estrés sea menor el C.O será mayor.

Cueva (2022), Tuvo como propósito establecer un vínculo entre el estrés y el entorno de trabajo del personal sanitario en el área de vacunación COVID -19 en La Libertad, en su estudio de diseño no experimental, descriptivo. Utilizo 104 trabajadores. Este resultado tuvo que no hay correlación entre ambas variables.

García y Rodríguez (2022), en su estudio no experimental y correlacional, analizó el C.O y el nivel de estrés de los colaboradores de una organización en Trujillo. Utilizo una población y muestra de 70 colaboradores, el instrumento fue un cuestionario. Como resultado señala que los colaboradores que sufren de estrés tienden a tener menor C.O.

Carrión y Valverde (2022), En un enfoque cuantitativo básico, no experimental, correlacional simple, determinó el vínculo que se da entre C.O y estrés en la UGEL de Santa en la ciudad de Chimbote. La investigación la llevo a cabo con una población de 120 personas y una muestra de 80 colaboradores, el instrumento que utilizo fue cuestionario. Como resultado indica que hay una relación inversa entre ambas variables.

Llanos y Mayta (2021), indagaron la relación existente entre el estrés en el trabajo y el C.O en una entidad privada de salud en Huaraz en su investigación con un enfoque cuantitativo, sin intervención experimental y de carácter descriptivo correlacional. Emplearon una población de 247 empleados y seleccionaron una muestra de 80 empleados, empleando como instrumento un cuestionario. Los hallazgos indican que hay una conexión significativa entre las dos variables.

Ortiz y Villanueva (2021), llevaron su investigación con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional, tuvieron como meta determinar la conexión existente entre el C.O y el estrés

en el personal del departamento de enfermería en un instituto de salud mental en Lima Norte. Emplearon una muestra de 120 colaboradores, y el instrumento fue la recolección de datos. Los resultados muestran que existe una conexión significativa.

Dentro de las teorías de C.O tenemos la teoría de Rensis Likert (1968) se centra en las conductas de los trabajadores, que están influenciadas por la responsabilidad que asumen las áreas administrativas hacia sus empleados. Existe una correlación directa entre la conducta de los empleados y las elecciones de los directivos, destacando que el liderazgo del jefe es crucial para un entorno positivo. Esta teoría subraya que un liderazgo efectivo y responsable por parte de las áreas administrativas no solo motiva a los empleados, sino que también fomenta un ambiente de confianza y cooperación, resultando esencial para un buen entorno laboral (Gaspar, 2019).

La teoría de Forehand y Gilmer (1968) sostiene que cada organización se distingue por una serie de rasgos permanentes que la hacen única en comparación con otras organizaciones. Estos rasgos incluyen las conductas de las personas que la integran y se mantienen a lo largo del tiempo. Además, el C.O se refiere a la percepción que tienen los miembros sobre su propio entorno laboral, incluyendo el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y cualquier factor que pueda afectar el lugar de trabajo Ruiz (2021).

McGregor (1960) analizó la relación entre el comportamiento de los trabajadores y propuso dos modelos denominados teorías X e Y. Moreira destaca la relevancia de la teoría Y, la cual sugiere que el trabajo cotidiano, las actividades recreativas, y el esfuerzo físico y mental son equivalentes. Esta teoría subraya que los individuos necesitan estar motivados y contar con un entorno que les facilite lograr sus objetivos y metas, así como lograr una integración plena en el ámbito laboral (Moreira, 2018).

Souders (2019), fundamentó que la motivación es un proceso interno que orienta y estimula el proceso interno de una persona hacia sus metas. Se caracteriza por ser dinámica, ya que experimenta cambios constantes desde un estado de desarrollo hasta uno de disminución. Por otro lado, Grant (2013), exploró cómo la generosidad y la colaboración pueden impactar en la

motivación y el éxito profesional. De igual modo, Fowler (2018), se enfocó en la teoría de la autodeterminación y las necesidades psicológicas fundamentales como elementos clave en la motivación en el entorno laboral.

Caballero (2002), define la satisfacción laboral como el estado positivo que experimenta un individuo al realizar un trabajo que le resulta interesante, en un entorno que le permite sentirse cómodo. Según Weinert (1985), la satisfacción laboral se refiere a las respuestas emocionales, percepciones y estados afectivos que experimenta un individuo en relación con su trabajo dentro de una organización. Robbins (1996), la satisfacción en el trabajo se describe como la actitud general que una persona mantiene respecto a su empleo. Individuos con un alto nivel de satisfacción laboral muestran actitudes positivas hacia su trabajo, mientras que aquellos que se sienten insatisfechos muestran actitudes negativas hacia él.

Álvarez y Ayala (2020), explica que la ausencia de aprecio desmotiva y tiene un impacto adverso en el rendimiento. Cepeda et al (2015) definen el reconocimiento que se otorga cuando demuestra un rendimiento sobresaliente en su desarrollo laboral. De igual modo definen que el reconocimiento es el que se otorga a una persona cuando demuestra un rendimiento sobresaliente en su desarrollo laboral.

Dentro de las teorías relacionadas con la variable estrés laboral encontramos la teoría de Cannon, formulada en 1932, describe el estrés desde una perspectiva fisiológica. Según este modelo, cuando una persona percibe una amenaza, su cuerpo reacciona automáticamente con una serie de respuestas fisiológicas. Estas respuestas no son controladas conscientemente, sino que son activadas de manera instintiva por el organismo para protegerse y enfrentar la situación amenazante. Este mecanismo de defensa incluye cambios como el aumento en la frecuencia cardíaca y la secreción de hormonas asociadas al estrés según Vidal (2019).

Existen múltiples factores en el entorno laboral que pueden desencadenar estrés según Carhuamaca y Acevedo (2018), las condiciones físicas del lugar de trabajo, la insatisfacción con el empleo y las políticas y

normas establecidas por las organizaciones. Estos elementos pueden crear un ambiente tenso y desafiante para los empleados, afectando su bienestar y rendimiento.

La teoría desarrollada por Folkman y Lazarus (1986) se fundamenta en la evaluación cognitiva del estrés, donde la forma en que una persona percibe una situación estresante determina su respuesta. Si la persona percibe que la situación es manejable o que puede ser abordada de alguna manera, es más probable que adopte un enfoque orientado hacia la resolución de problemas. En este caso, el individuo buscará activamente soluciones con el propósito de reducir el nivel de estrés experimentado Sivan-Donin et al. (2019).

La evaluación cognitiva del estrés implica que el individuo analiza minuciosamente la situación que está experimentando, estableciendo una conexión entre dicha situación, su bienestar emocional y los recursos disponibles para hacerle frente. Esta perspectiva sostiene que no es el estímulo estresante en sí mismo el que genera la respuesta de estrés, sino más bien la interpretación y valoración que el individuo realiza sobre dicha situación (Jean-Baptiste et al. (2020).

Barreto y Salazar (2021), indican que el cansancio emocional se caracteriza por agotamiento tanto emocional como físico, una baja tolerancia a la frustración y la despersonalización. Se manifiesta a través de pensamientos y sentimientos negativos, desinterés y falta de preocupación por el comportamiento personal. Robson (2016) describe el cansancio emocional como una sensación de pesadez al llevar a cabo las tareas diarias, desde las más simples hasta las más complejas, las cuales se perciben como estresantes. Domínguez (2014) afirma que el cansancio emocional es un problema contemporáneo, provocado por el estrés y la falta de un control emocional adecuado.

Gil- Monte et al. (2006), señalaron que la sobrecarga laboral se vincula con un volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales en las organizaciones. Esta situación genera sentimientos y estados de estrés y fatiga debido a la percepción de incapacidad para cumplir con las demandas o requerimientos de la empresa. Veloutsou y Panigyrakis (2004), afirmaron que

la sobrecarga de trabajo se produce cuando el empleado percibe que las demandas laborales superan sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones de manera exitosa dentro del tiempo establecido. Según Guerra (2013), la sobrecarga laboral ocurre cuando las capacidades físicas o mentales de los empleados son superadas debido al exceso de trabajo que deben realizar durante su jornada laboral.

Porret (2014) argumenta que el conflicto en las organizaciones es inevitable y, a veces, deseable, ya que no necesariamente causa rupturas o perjuicios. Aunque todo conflicto incluye algún tipo de violencia, si se maneja cuidadosamente, puede ser positivo. Lo crucial es controlar el conflicto en lugar de ser controlado por él.

Henao (2012) explica que el conflicto en las instituciones surge cuando los comportamientos, métodos u objetivos de dos o más partes se contraponen, ya sea a nivel individual, grupal u organizacional. Este conflicto está estrechamente relacionado con el clima laboral y puede ser un problema serio para la productividad si no cubre las necesidades de las personas.

Adicionalmente, una reflexión a profundidad sobre la problemática en el sector salud del distrito de Huarochiri, nos permite comprender integralmente el origen de estos problemas. En primer lugar, la naturaleza intrínseca del trabajo en salud, que involucra la responsabilidad de manejar vidas humanas y situaciones de alta demanda emocional, es un factor fundamental. Esta carga emocional puede llevar al agotamiento y al estrés crónico, especialmente en un contexto donde los recursos y el apoyo institucional son limitados. El ambiente laboral tenso se intensifica debido a la ausencia de una comunicación efectiva dentro de los equipos de trabajo y entre diferentes niveles jerárquicos. Esta deficiencia en la comunicación puede generar malentendidos, falta de coordinación y, en última instancia, un C.O negativo. Además, la sobrecarga de trabajo, resultado, incrementa aún más la presión sobre los empleados, afectando su bienestar y desempeño.

Posteriormente se redactó la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el C.O y el estrés de los colaboradores en un centro de salud en Huarochirí, y se redactó las siguientes hipótesis específicas: (1) Existe relación

entre la motivación con el estrés laboral de los colaboradores en un centro de salud en Huarochiri (2) Existe relación entre la satisfacción laboral con el estrés laboral de los colaboradores en un centro de salud en Huarochirí (3) Existe relación entre el reconocimiento con el estrés laboral de los colaboradores en un centro de salud en Huarochirí.

II. METODOLOGÍA

El enfoque de este trabajo fue cuantitativo. Según Ñaupas et al. (2018), se centraliza en la prueba de hipótesis, la recopilación de información y el cálculo cuantitativo, utilizando análisis estadísticos para validar teorías.

De tipo básica, ya que se emplea teoría para comprender la problemática. Baena (2017) la define como aquella que busca conocer teorías y leyes previamente estudiadas, basándose en la búsqueda de información para analizar un problema.

De igual modo, Nicomedes (2018) señala que el propósito principal de los estudios correlacionales es analizar el grado de vínculo entre dos o más variables y cómo estas interactúan entre sí.

Según Hernández - Sampieri y Mendoza (2018), los diseños de investigación no experimentales recopilan datos sin manipular variables, observando y analizando fenómenos que ocurren en su entorno.

La operacionalización de una variable consiste en asignar categorías o poder identificar datos que son de relevancia en sus características de estudio, son técnicas y métodos que van a permitir como medir la variable dentro de la investigación Moran y Alvarado (2010).

Respecto a la variable C.O, Rodríguez (2004) compara su concepto con el del clima atmosférico, destacando que varía a lo largo del tiempo, por lo que no es una característica constante en la organización. Además, subraya que refleja una sucesión de factores presentes en la organización, a diferencia de otros conceptos que se enfocan en procesos específicos.

Dentro de sus dimensiones tenemos a la motivación, según Munch (2018), destaca que la motivación de los trabajadores es un aspecto crucial para que las organizaciones alcancen sus metas. Según la autora, este factor es el fundamento básico del éxito organizacional.

En relación con la satisfacción laboral, Robbins y Judge (2017), nos explican sobre la teoría de dos factores, quien es la que conecta los factores

internos con la satisfacción del personal, mientras que los elementos externos se asocian con la insatisfacción laboral.

Cepeda et al. (2015), nos mencionan que el reconocimiento es otorgado a una persona cuando muestra un rendimiento sobresaliente en su labor. Este reconocimiento puede incluir elogios, agradecimientos y recompensas, subrayando la importancia de valorar el desempeño del colaborador.

En relación con la variable estrés Guzmán y Reyes (2018), mencionan que se describe como una reacción tanto física como psicológica que permite adaptarse a las exigencias y situaciones que percibimos como amenazantes en nuestro entorno.

Continuando con las dimensiones de la variable, Aranda et al. (2009), nos describen el cansancio emocional como una sensación de agotamiento, donde una persona siente que no puede dar más de sí misma emocionalmente debido a la constante interacción con otras personas.

Respecto a la sobrecarga Díaz et al. (2013), nos explican que la presión surge de una acumulación excesiva de tareas que deben completarse para alcanzar un objetivo, ya sea a largo o mediano plazo, y que esta presión está siempre presente en nuestro subconsciente.

Finalmente, en relación con la dimensión conflicto el autor Carranza (2017), nos menciona que, los colaboradores pueden enfrentar insatisfacción económica, falta de reconocimiento laboral y conflictos interpersonales. Estos factores pueden conllevar a que experimenten un conflicto de manera continua.

Respecto a la población Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), afirmaron que son elementos definidos por criterios específicos, y que, al realizar un censo, es necesario rodear todos los casos posibles. Estuvo conformado por 68 empleados, entre ellos técnicos de enfermería, enfermeros, doctores, obstetras y farmacéuticos, entre otros.

Robles (2019) señaló que la población es el objeto de estudio en una investigación. Asimismo, Ramirez (2010) argumento que el tipo de muestra debe considerarse, estableciendo así una población censal, lo que implica que no es necesario tener una muestra ni realizar un muestreo. En la presente

investigación no se utilizó una muestra ni técnicas de muestreo, ya que se realizó una investigación censal. La investigación censal permite la generalidad y fortalece la validación en relación con los efectos obtenidos.

En cuanto a la técnica utilizada es la encuesta. Phillips (2017), menciona como implica la recopilación de datos primarios sobre las unidades de análisis. Como instrumento se utilizó un cuestionario validado por expertos, asegurando su suficiencia, claridad, coherencia y relevancia. El proceso de validación incluyó varias etapas: se comprobó que el cuestionario cubriera adecuadamente todos los aspectos relevantes del fenómeno a estudiar (suficiencia); los expertos revisaron que las preguntas fueran formuladas de manera comprensible y sin ambigüedades (claridad); se verificó que las preguntas estuvieran bien estructuradas y en orden lógico, manteniendo una congruencia interna en el cuestionario (coherencia); y se aseguró que cada pregunta fuera pertinente y contribuyera directamente a los objetivos de la investigación (relevancia). Según Salvador et al. (2021), el cuestionario son preguntas que pueden tener respuestas abiertas o cerradas. Este cuestionario utilizó una escala de medición ordinal, que según Matas (2018), incluye un punto medio neutral, así como puntos a la derecha e izquierda, comenzando con opciones de desacuerdo y acuerdo, con valoraciones escalonadas del 1 al 5. La fiabilidad de los instrumentos se midió mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,923 para el cuestionario de la variable de C.O y de 0,870 para estrés de los colaboradores, calificándose como un instrumento muy confiable.

Se empleo el software SPSS para analizar los datos cuantitativos recopilados, lo que permitió obtener los resultados de la investigación. Además, se aplicó la estadística descriptiva, la cual, según Borjas (2020), incluye la descripción y explicación de formas de dispersión y tendencia central, así como las frecuencias absolutas y relativas. También se empleó el análisis estadístico, que, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), busca probar la hipótesis a través de la muestra, generalizando así los resultados a la población. Para la constatación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho de Spearman

En relación con aspectos éticos de la investigación siguiente, se emplearon datos genuinos, aplicando integridad y respetando las convicciones éticas, políticas y jurídicas de la entidad, así como los derechos de autor y el secreto de todos los participantes, de igual modo se siguieron todas las normas establecidas por la universidad y el CONCYTEC. Según Carrasco (2019), la honestidad es el resultado de procesos reflexivos basados en los significados de nuestros pensamientos, integrando también aquellos elementos que no podemos expresar claramente, de manera que tanto los demás como nosotros mismos podamos entenderlos claramente. Se tuvo en consideración la RCU N° 0470 sobre el código de ética de la universidad, así como una conducta responsable de investigación establecidos por CONCYTEC.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo:

En la tabla 1, el número de colaboradores que perciben el C.O como positivo son 36, lo que representa el 52,9%. Por otro lado, el 19,1% de los colaboradores, es decir, 13 de ellos, perciben el clima de la empresa como negativo. Se puede apreciar una diferencia sustantiva entre los que perciben el clima como positivo frente a los que lo perciben como negativo.

Tabla 1

Niveles para la variable C.O

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Negativo	13	19,1	19,1	19,1
Relativo	19	27,9	27,9	47,1
Positivo	36	52,9	52,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

En la tabla 2, el número de colaboradores que perciben el estrés organizacional como medio son 50, lo que representa el 73,5%. Por otro lado, el 4,4% de los colaboradores, es decir, 3 de ellos, perciben el estrés de los colaboradores como alto. Se puede apreciar una diferencia sustantiva entre los que perciben el estrés como medio frente a los que lo perciben como alto.

Tabla 2

Niveles para la variable estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	22,1	22,1	22,1
Medio	50	73,5	73,5	95,6
Alto	3	4,4	4,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

En referencia a las dimensiones de C.O, se aprecia en la tabla 3 los valores mayores, de acuerdo con el nivel, corresponden a motivación, satisfacción laboral y reconocimiento. La motivación se encuentra en un nivel relativo con un valor de 45,6%, mientras que la satisfacción laboral y el reconocimiento están en un nivel positivo con valores de 48,5% y 54,4% respectivamente. Por otro lado, en referencia a los valores menores obtenidos, se observa que la motivación, la satisfacción laboral y el reconocimiento tienen un nivel negativo con valores de 26,5%, 20,6% y 19,1% respectivamente.

Tabla 3

Niveles para las dimensiones de la variable C.O

	Motivación		Satisfacción laboral		Reconocimiento	
	N	%	N	%	N	%
Negativo	18	26,5	14	20,6	13	19,1
Relativo	31	45,6	21	30,9	18	26,5
Positivo	19	27,9	33	48,5	37	54,4

En referencia a las dimensiones de estrés, se aprecia en la tabla 4 que los valores mayores, de acuerdo con el nivel, corresponden a cansancio emocional, sobrecarga y conflicto. La gran parte de colaboradores reportan niveles bajos de sobrecarga con un 55,9%, seguidos por un 44,1% que reportan niveles bajos de cansancio emocional y un 39,7% que reportan niveles bajos de conflicto. Por otro lado, en referencia a los valores menores obtenidos, se observa que los niveles altos se presentan en cansancio emocional, sobrecarga y conflicto con valores de 14,7%, 7,4% y 2,9% respectivamente.

Tabla 4

Niveles para las dimensiones de la variable Estrés

	Cansancio emocional		Sobrecarga		Conflicto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	30	44,1	38	55,9	27	39,7
Medio	28	41,2	25	36,8	39	57,4
Alto	10	14,7	5	7,4	2	2,9

Análisis estadístico

Hipótesis general:

H_i: Existe una relación moderada y significativa entre el C.O y el estrés de los colaboradores de un centro de salud en Huarochirí.

H_o: No existe relación entre el C.O y el estrés de los colaboradores de un centro de salud en Huarochirí.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5% = 0,05

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

En la tabla 5, se aprecia que se obtuvo un valor sig = 0,000 el cual menor a 0,05 y por la regla de decisión podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que existe relación entre el C.O y el estrés. Asimismo, el valor positivo $r = 0,648$ me corrobora que es una relación es moderada y significativa.

Tabla 5

Prueba de Rho de Spearman para el clima organizacional y estrés

		Niveles para C.O	Niveles de estrés
V1. Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,648**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	68	68
V2. Estrés	Coeficiente de correlación	,648**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

Hipótesis específica 1:

H_i: Existe relación moderada entre la motivación y el estrés de los colaboradores de un centro de salud en Huarochirí

H_o: No existe relación entre la motivación y el estrés de los colaboradores de un centro de salud en Huarochirí

En la tabla 6, el valor sig resultó ser igual a 0,000 el cual es inferior a 0,05 por lo cual podemos afirmar que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual indica que hay relación entre el trabajo en equipo y el rendimiento laboral. Por otro lado, el valor $r = 0,547$ cuyo valor es positivo corrobora estadísticamente que la relación es moderada.

Tabla 6

Prueba de Rho de Spearman para la motivación y el estrés

		Motivación	Estrés
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,547**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	68	68
Estrés	Coeficiente de correlación	,547**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

Hipótesis específica 2:

H_i: Existe relación moderada entre la satisfacción laboral y el estrés de los colaboradores de un centro de salud en Huarochirí.

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y el estrés de los colaboradores de un centro de salud en Huarochirí.

De la tabla 7, se puede apreciar que el valor sig = 0,000 y al ser menor a 0,05, se debe rechazar la hipótesis nula según lo establecido por la regla de decisión estadística. Por lo tanto, queda evidenciado que existe indicios razonables para aceptar la hipótesis de investigación, la cual señala que existe relación entre la satisfacción laboral y el estrés de los colaboradores. De la misma forma, el valor positivo de “r” corrobora que es una relación moderada, asimismo, si se considera la tabla de valoración del coeficiente de Rho de Spearman veremos que el valor r = 0,628 indica una relación significativa y no débil como se había supuesto en la hipótesis.

Tabla 7

Prueba de Rho de Spearman para la satisfacción laboral y el estrés

		Satisfacción	
		Laboral	Estrés
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,628**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	68	68
Estrés	Coeficiente de correlación	,628**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

Hipótesis específica 3:

H_i: Existe relación moderada entre el reconocimiento y el estrés de los colaboradores de un centro de salud en Huarochirí

H₀: No existe relación entre el reconocimiento y el estrés de los colaboradores de un centro de salud en Huarochirí

En tabla 12 apreciamos que el valor sig = 0,000 un valor inferior a 0,05 lo cual indica que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual afirma que existe relación entre la dimensión resolución de conflictos y el rendimiento laboral. También se observa que “r” tiene un valor positivo lo que confirma que la relación es moderada, asimismo el valor obtenido para $r = 0.652$ señala que la relación tiene una intensidad moderada, tal como se había previsto en la hipótesis de investigación.

Tabla 8.

Prueba de Rho de Spearman para el reconocimiento y estrés

		Reconocimiento	Estrés
Reconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	68	68
Estrés	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal fue determinar el nivel de relación significativa entre el C.O y el estrés laboral en el sector salud del distrito de Huarochirí en el año 2024. La importancia radica en saber cómo el entorno laboral influye en el bienestar psicológico de los trabajadores, destacando que un C.O positivo puede reducir significativamente el estrés laboral, mejorando así la calidad de servicio y el agrado del personal. El C.O, es la percepción de los empleados sobre su lugar de trabajo. Un ambiente laboral positivo se manifiesta a través de la satisfacción con el trabajo, el reconocimiento adecuado, la comunicación efectiva y un sentido de pertenencia y apoyo. Estos factores contribuyen a crear un entorno que puede mitigar las fuentes de estrés y promover un mayor bienestar entre los empleados. Por otro lado, el estrés laboral se refiere a las respuestas negativas que los empleados experimentan debido a demandas excesivas o desajustadas, falta de recursos, y falta de respaldo en su entorno de trabajo. En el contexto del sector salud, donde la presión, la carga de trabajo intensa y el contacto con situaciones emocionalmente difíciles son comunes, el estrés laboral puede tener efectos perjudiciales significativos tanto para los empleados como para los pacientes.

Los resultados muestran una relación entre el C.O y el estrés. Con un coeficiente de correlación de $R = 0.648$, lo que refleja una relación moderada y significativa. Este hallazgo sugiere que un C.O positivo está asociado con menores niveles de estrés laboral. Esta observación coincide con la teoría de Rensis Likert, la cual enfatiza que condiciones laborales favorables, combinadas con un liderazgo eficaz, pueden mitigar los niveles de estrés entre los empleados. Likert propuso que el bienestar de los empleados se ve significativamente afectado por el ambiente en el que trabajan y por el estilo de liderazgo ejercido. En este estudio, la correlación encontrada respalda la teoría de Likert, sugiriendo que los aspectos positivos del C.O, como la satisfacción y el reconocimiento, son decisivos para la mejora del estrés laboral. Un C.O positivo no solo fomenta un ambiente de trabajo más agradable, sino que también mejora la salud de la mente y el bienestar general de los empleados. Los colaboradores que se sienten valorados y satisfechos en su lugar de trabajo suelen experimentar menos estrés, lo que a su vez puede llevar a una mayor productividad y un menor índice de ausentismo.

El primer objetivo específico fue determinar la relación entre la motivación y el estrés laboral de los colaboradores. Estos muestran una correlación moderada y significativa ($R = 0.547$), lo que sugiere que una mayor motivación está asociada con menores niveles de estrés laboral. Este hallazgo es consistente con la teoría de la autodeterminación de Fowler (2018), que sostiene que la motivación intrínseca puede reducir el estrés al ofrecer un sentido de propósito y logro. Según esta teoría, cuando los individuos están impulsados por el interés y el disfrute en sus tareas, perciben su trabajo como más significativo y gratificante. Este enfoque permite enfrentar los desafíos con una actitud positiva y reducir la ansiedad, ya que el trabajo se convierte en una fuente de satisfacción personal en lugar de una carga. Así, el sentido de logro y la conexión personal con las tareas contribuyen a un mayor bienestar general.

Este hallazgo sugiere que un C.O positivo está agrupado con menores niveles de estrés laboral, en consonancia con la teoría de Rensis Likert, que enfatiza que condiciones laborales favorables, combinadas con un liderazgo eficaz, pueden mitigar los niveles de estrés entre los empleados. La correlación encontrada en este estudio respalda esta teoría, sugiriendo que la satisfacción y el reconocimiento dentro del ambiente laboral tienen un papel decisivo en la reducción del estrés. Pues no solo mejora la salud mental y el bienestar de los empleados, sino que también puede llevar a una mayor productividad y un menor índice de ausentismo. Además, el liderazgo eficaz es fundamental para mantener un ambiente positivo donde se sientan escuchados y valorados, lo cual reduce el estrés laboral y mejora la moral del equipo. Este resultado también se alinea con Zabala (2020), que encontró una relación entre el C.O y el estrés en el sector educativo. Sin embargo, a diferencia del contexto educativo, el sector salud presenta una mayor carga emocional y exigencias laborales, lo cual puede explicar las variaciones en los niveles de estrés observados en nuestro estudio. En el sector educativo, el estrés puede estar más relacionado con la gestión del aula y la presión por el rendimiento académico, mientras que en el sector salud, los profesionales enfrentan situaciones de alta presión emocional y decisiones sobre la vida de sus pacientes. Estas diferencias subrayan la importancia de adaptar las estrategias de gestión del C.O y del liderazgo a las características específicas de cada sector,

asegurando que se aborden adecuadamente las fuentes de estrés y se promueva un ambiente laboral saludable y productivo. En resumen, este estudio confirma que un C.O positivo y un liderazgo eficaz son esenciales para reducir el estrés laboral y destaca la necesidad de cada sector al diseñar e implementar estas estrategias.

En cuanto al segundo objetivo específico, que fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés de los colaboradores, se encontró una correlación moderada con un valor de $r = 0.628$ y una significancia de 0,000, indicando que una mayor satisfacción laboral está asociada con aumento de niveles de estrés. Estos resultados son consistentes con la teoría de satisfacción laboral de Robbins (1996), que plantea que la satisfacción en el trabajo juega un papel crucial en la gestión del estrés al fomentar actitudes positivas entre los empleados, incrementando su motivación, compromiso y bienestar psicológico. Además, la satisfacción laboral contribuye a un sentido de pertenencia y propósito, reduciendo la percepción de estrés al hacer que se sientan valorados y acoplados con los objetivos de la organización. Esto también mejora la estabilidad emocional, permitiendo a los empleados manejar mejor las presiones del trabajo. La satisfacción laboral actúa como un amortiguador contra los efectos negativos del estrés, fomentando una actitud resiliente y optimista que facilita la recuperación de situaciones estresantes, lo cual no solo reduce el estrés, sino que también ayuda a un ambiente propicio. Por el contrario, la insatisfacción laboral puede amplificar el estrés, afectando negativamente el rendimiento y aumentando el ausentismo y la rotación de personal.

Este hallazgo concuerda con Gil (2022), quien reporta una relación negativa entre el estrés y el C.O en el personal de urgencias durante la pandemia, el personal de urgencias enfrenta una carga de trabajo extrema y recursos limitados. En este contexto, un ambiente negativo, caracterizado por la falta de apoyo y comunicación deficiente, agrava el estrés al aumentar la sensación de inseguridad y agotamiento emocional. Por lo tanto, esta relación negativa resalta la importancia de un entorno de trabajo positivo y solidario, ya que es crucial para mejorar el bienestar del personal en situaciones críticas. Mori (2023) también destaca su importancia para reducir el estrés, puesto que se encontró correlaciones negativas significativas entre el estrés y varias dimensiones del clima laboral, lo que resalta la importancia

de un ambiente de trabajo positivo. En contraste, Cueva (2022) no encontró una correlación entre las variables analizadas, lo que podría explicarse por diferencias metodológicas y el contexto específico del trabajo de vacunación. Tras recolectar y analizar los datos mediante encuestas, se concluyó que no hay una relación entre el estrés y el clima laborales. La mayoría de los profesionales de salud reportaron bajos niveles de estrés y un buen clima laboral. Aquellos con niveles de estrés medio también percibieron en su mayoría un buen clima laboral.

El tercer objetivo específico se concluye que existe relación entre el reconocimiento y el estrés laboral. Estos muestran una correlación moderada con un valor de $r = 0.652$ y una significancia de 0,000, indicando que un mayor reconocimiento está asociado con aumento de niveles de estrés. Este hallazgo está respaldado por Álvarez y Ayala (2020), quienes sugirieron que la falta de aprecio puede aumentar el estrés laboral, destacando que la ausencia de reconocimiento y valoración contribuye al incremento del estrés entre los empleados. La falta de aprecio, evidenciada en la falta de reconocimiento por logros y esfuerzo, así como la ausencia de feedback positivo, genera desánimo.

Carrión y Valverde (2022) hallaron una relación negativa entre el C.O y el estrés, lo que respaldó nuestros hallazgos sobre la importancia del reconocimiento como componente esencial del clima laboral. Su investigación sugirió que un C.O positivo, caracterizado por el reconocimiento adecuado y el apoyo constante, se asocia con niveles bajos de estrés. Esta relación negativa revela que, cuando el C.O es favorable, el estrés laboral tiende a disminuir, reforzando la idea de que el reconocimiento y la valoración son cruciales para mantener un entorno de trabajo saludable. También tenemos a Ortiz y Villanueva (2021) quienes observan una relación entre el C.O y el estrés en enfermería, sugiriendo que el reconocimiento puede ser un factor clave para reducir el estrés en entornos de alta presión. Según su investigación, un ambiente, en el que se valore y reconozca adecuadamente el esfuerzo de los empleados, contribuye a mejorar los niveles de estrés. El reconocimiento efectivo actúa como un mecanismo crucial para mitigar el estrés en ambientes laborales exigentes, como los departamentos de enfermería.

Los hallazgos de este estudio están en gran medida alineados con las teorías y antecedentes revisados. La teoría de Rensis Likert (1968) , que destaca

la importancia del liderazgo para un C.O positivo, se refleja en nuestros resultados, donde la motivación y el reconocimiento, aspectos influenciados por un liderazgo efectivo, están relacionados con menores niveles de estrés. La teoría de Forehand y Gilmer (1968), que se enfoca en como perciben los miembros su entorno de trabajo, también se confirma en este contexto. En este caso, un clima laboral positivo, caracterizado por altos niveles de satisfacción y reconocimiento, está estrechamente relacionado con una reducción del estrés laboral. La percepción de un entorno de trabajo favorable, donde se valoran y reconocen los esfuerzos de los empleados, contribuye a disminuir la ansiedad.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés de los colaboradores, utilizando el Rho de Spearman con un resultado de $R=0.648$ y $p=.000$, lo que refleja una correlación positiva moderada. Esto sugiere que a medida que el clima organizacional mejora, también se incrementa el nivel de estrés entre los colaboradores. Es posible que un mejor clima organizacional implique mayores expectativas y responsabilidades, lo que puede aumentar el estrés de los empleados.

Se concluye que existe una relación significativa entre la motivación y el estrés laboral, utilizando el Rho de Spearman con un resultado de $R=0.547$ y $p=.000$, lo que refleja una correlación positiva moderada. Este resultado indica que un aumento en la motivación de los empleados está asociado a un incremento en el estrés laboral. Esto podría deberse a que empleados más motivados tienden a asumir más responsabilidades y desafíos, lo que puede llevar a niveles más altos de estrés.

Se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el estrés, utilizando el Rho de Spearman con un resultado de $R=0.628$ y $p=.000$, lo que refleja una correlación positiva moderada. Este hallazgo sugiere que empleados que reportan mayor satisfacción laboral también tienden a experimentar niveles más altos de estrés. Una posible interpretación es que los empleados satisfechos podrían estar más comprometidos con su trabajo y, por ende, enfrentan más presiones y demandas. Es vital que las organizaciones implementen programas que ayuden a manejar este estrés.

Se concluye que existe una relación significativa entre el reconocimiento y el estrés laboral, utilizando el Rho de Spearman con un resultado de $R=0.652$ y $p=.000$, lo que refleja una correlación positiva moderada. Esto indica que a medida que los empleados reciben más reconocimiento, también experimentan un aumento en el estrés laboral. El reconocimiento puede llevar a que los empleados sientan una mayor presión para mantener o superar su rendimiento, incrementando así su nivel de estrés. Es importante que las organizaciones equilibren el reconocimiento con apoyo y recursos que permitan a los empleados gestionar el estrés.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero.** Se recomienda al médico jefe del centro fomentar un clima organizacional positivo implementando programas de bienestar laboral que aborden tanto el bienestar físico como emocional de los empleados. Crear canales de comunicación abiertos y fomentar una cultura de reconocimiento son acciones fundamentales para reducir el estrés laboral y mejorar servicio de calidad con su satisfacción. Y para los futuros investigadores utilizar métodos mixtos, combinando encuestas cuantitativas sobre el bienestar y la satisfacción laboral con entrevistas cualitativas para profundizar en las experiencias y percepciones de los empleados.
- Segundo.** Se sugiere al médico jefe incrementar la motivación intrínseca de los colaboradores ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional, como capacitación. Establecer metas claras, proporcionar retroalimentación constructiva y frecuente también son esenciales para la motivación para de tal modo experimenten menores niveles de estrés laboral. Y a los futuros investigadores se sugiere realizar una revisión detallada de la literatura disponible sobre C.O y estrés laboral para identificar las teorías y estudios previos más relevantes.
- Tercero.** Se sugiere al jefe de gestión del talento aumentar el cumplimiento profesional realizando encuestas regulares para evaluar las situaciones de trabajo. Asegurar una carga de trabajo equilibrada y proporcionar apoyo emocional y profesional a través de servicios como asesoramiento y programas de asistencia al empleado contribuirán a reducir el estrés y fomentar un ambiente de trabajo positivo. Para los futuros investigadores implementar programas piloto para evaluar la efectividad de las intervenciones propuestas antes de escalarlas a toda la organización. Esto permitirá realizar ajustes y mejoras basadas en resultados preliminares.
- Cuarto.** Se sugiere al médico jefe fortalecer el reconocimiento y la apreciación del personal estableciendo programas de reconocimiento formal, como premios y menciones en reuniones, así como reconocimiento informal, como agradecimientos y felicitaciones diarias. Celebrar los logros y

esfuerzos de los empleados regularmente ayudará a mantener la moral alta, reducir el estrés y mejorar el compromiso. Y para los futuros investigadores utilizar indicadores claros y medibles para evaluar el impacto de las intervenciones en el clima organizacional y el estrés laboral, como niveles de satisfacción laboral, reducción del estrés, y mejoras en el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Altmann, G. (2000). El clima laboral como factor de diagnóstico organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 173-189.
- Aranda, C., Zarate, B., Pando, M., Ernesto, J., & Flores, S. (2009). Síndrome de Burnout, variables sociodemográficas y laborales en médicos especialistas del Hospital Valentín Gómez Farias, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(1), 13-17.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4794/4480
- Baena, G. (2017). *Metodología de investigación*. Editorial Patria.
https://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Berberoglu, A. (2018). Impacto del clima organizacional en el compromiso organizacional y el desempeño organizacional percibido: evidencia empírica de hospitales públicos. *BMC Health Services Research*, 18, 399.
<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Borjas García, J. E. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 5(15), 79-97.
- Carranza, R., Hernández, R., & Alhuay, J. (2017). Bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes de pregrado de psicología. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 13(2), 133-146.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6246945>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED* (Tesis de título profesional de especialistas en gestión humana de las

- organizaciones). Universidad Piloto de Colombia.
<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED* (Tesis de pregrado, Universidad Piloto de Colombia). Obtenido de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>
- Chiavenato, I. (n.d.). *Administración de los recursos humanos* (Lectura 2). [https://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20chiavenato.pdf](https://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20chiavenato.pdf)
- Chirinos, D., et al. (2010). Clima laboral y satisfacción laboral: Una revisión teórica. *Revista de Psicología*, 28(1), 67-84.
- Cristobal, E. C. Z. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120.
- Díaz, D., Hernández, E., & Rolo, G. (2013). *Carga mental del trabajo: Desarrollo de recursos humanos y salud ocupacional*. [Sin información adicional].
- Domínguez, S. (2014). Escala de Cansancio Emocional: estructura factorial y validez de los ítems en estudiantes de una universidad privada. *Avances en Psicología*, 22(1), 89-97.
- Dominguez, P. (2023). *Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito*. <https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/5664>
- Fajardo Aguilar, G., Almache Delgado, V., & Olaya Santos, H.(2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164.
<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Gaspar, F., Analysis of the management schools and their representatives. *Economic-debates.ro*. <https://economic-debates.ro/Art%208%20DSE%202%202019%20Gaspar.pdf>

- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Giraudier, M. (2018). *Cómo gestionar el clima laboral*. Manuel Giraudier.
- Guerra, M. (2013). *Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Diteca S.A.* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil.
- Guzmán-Yacaman, J., & Reyes-Bossio, M. (2018). Adaptación de la Escala de Percepción Global de Estrés en estudiantes universitarios peruanos. *Revista de Psicología (PUCP)*, 36(2), 719-750.
- Henao, J. (2012). *Modelo de desarrollo organizacional*. <http://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/349/1/ADMO0768.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hualcas, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91-103. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068>
- Logan, J. (2018). Apoyándose en el censo en las ciencias sociales urbanas. *Ciudad y Comunidad*, 17(3), 540-549. <https://doi.org/10.1111/cico.12331>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Moreira, M., & Mario, L. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mori, L. (2023). *Clima laboral y estrés en el contexto del COVID-19 en personal de enfermería de un hospital del distrito de Cercado Lima*,

- Münch, L. (2018). *Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo* (3.ª ed.). México: Pearson Educación.
- Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 4.
<https://file:///C:/Users/USER/Desktop/tesis%20antecedentes/Nicomedes%20ARTICULO.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de investigación*. Ediciones de la U.
- Pérez, C. (2022, septiembre 1). La repercusión del clima organizacional en las organizaciones actualmente: Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 8 años. <https://hdl.handle.net/11000/32152>
- Phillips, A. (2017). Aplicaciones adecuadas de las encuestas como metodología de estudio. *La Revista Occidental de Medicina de Emergencia*, 18(1), 8-11.
<https://doi.org/10.5811/westjem.2016.11.32000>
- Porret, M. (2014). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* (6ª ed.). <http://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-personas-6-ed-manual-para-gestion-del-capital-humano-en-las-organizaciones/9788415986492/2377308>
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Panapo.
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17.ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Revista Pueblo Continente*, 247.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88.

<https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Incaustegui-EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019.*

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Salvador, J., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), e295. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.

Souders, B. (2019). What is motivation? A psychologist explains. *PositivePsychology.com*. <https://positivepsychology.com/what-is-motivation/>

Veloutsou, C., & Panigyrakis, G. (2004). Consumer brand manager' job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave. *Journal of Marketing Management*, 20, 105-131.

Vera, M., & Pérez, G. (2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4-2), 521-542. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291>

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas Universitarias de Zaragoza.

Zabala, E. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en maestros de nivel primario de la Unidad Educativa República de Cuba de la ciudad de La Paz [Universidad Mayor de San Andrés]*. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24946>

Zuñiga, E. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variabes de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Variable 1: Clima organizacional	Palma define: “es la percepción sobre temas relacionados donde se desenvuelve el trabajador, el cual facilita considerar acciones primordiales para mejorar y hacer más fuerte el desempeño en beneficio a la organización” (Vidaurre, 2022, p.6).	La variable clima organizacional se mide a través de 3 dimensiones: Comunicación, satisfacción laboral y reconocimiento.	Motivación	Comunicación oportuna Remuneración Aprendizaje	Ordinal Bajo (54-64) Regular (65-75) Alto (76-86)
			Satisfacción laboral	Productividad Compromiso con la organización Relaciones sociales	
			Reconocimiento	Realización personal Agradecimiento Recompensa	
Variable 2: Estrés	Galán define: “respuesta del individuo cuando se ve expuesto a situaciones que le demanda cambio en su repertorio de conductas cotidianas, porque se puede ver afectada su capacidad de control sobre los acontecimientos o en condiciones más demandantes de su	La variable estrés laboral se mide a través de 3 dimensiones: Cansancio emocional, sobrecarga y conflicto.	Cansancio emocional	Frustración Desgaste físico Disminución del animo	Ordinal Bajo (54-63) Regular (64-73) Alto (74-81)

	integridad" (Zuñiga, 2019, p.117).		Sobrecarga	Física Mental Despersonalización	
			Conflicto	Inseguridad en el trabajo Envidia Celos	

Anexo 2

El cuestionario se encuentra disponible en el enlace https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZq37zylewnzTlo1nnqIDVHYZcvaOM5jbs32yMY9UPH5tvTA/viewform?usp=sf_link

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

DATOS INFORMATIVOS:

CARGO DIRECTIVO DOCENTE ADMINIST SEXO M H
CONDICIÓN N C AÑOS DE SERVICIO.

INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el clima organizacional de tu institución educativa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Motivación						
1	La comunicación oportuna que recibo aumenta mi motivación.					
2	Consideras que la comunicación oportuna resuelve eficazmente las dudas en tu entorno laboral.					
3	La remuneración actual que recibo me hace sentir motivada.					
4	El salario que recibo me hace sentir valorada y apreciada en mi centro de trabajo.					
5	Cuento con acceso a oportunidades de aprendizaje y desarrollo en mi centro de labores.					
6	Cuento con mentores que guían mi desarrollo profesional lo cual aumenta mi motivación.					
DIMENSIÓN 2: Satisfacción laboral						
7	El nivel de productividad que mantengo en mi trabajo me hace sentir satisfecha.					
8	Los recursos y herramientas que tengo son suficientes para ser productiva en mi trabajo					

9	El compromiso que tengo con la organización me hace sentir identificado con la misión, visión y valores del centro.					
10	El compromiso que tengo con mi centro de labores me hace sentir orgulloso.					
11	El relacionarme socialmente con mis compañeros de trabajo me produce una sensación de bienestar en el trabajo.					
12	El relacionarme socialmente con mis colegas me motiva en mi centro laboral.					
DIMENSIÓN 3: Reconocimiento		1	2	3	4	5
13	Los logros alcanzados en mi realización personal me hacen sentir satisfecha.					
14	El aporte que doy en mi trabajo tiene un propósito y contribuye con la realización personal de los colaboradores.					
15	Cuando recibo expresiones de agradecimiento me siento valorado.					
16	Cuando recibo muestra de agradecimiento y reconocimiento me siento más comprometido con mi centro de trabajo.					
17	El desempeño en mi trabajo mejora cuando recibo una recompensa o retroalimentación constructiva.					
18	La organización ofrece recompensas salariales que me incentiva a ser parte de ella.					

GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

DATOS INFORMATIVOS:

CARGO DIRECTIVO DOCENTE ADMINIST SEXO M H

CONDICIÓN N C AÑOS DE SERVICIO.

INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el clima organizacional de tu institución educativa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los cuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
DIMENSIÓN 1: Cansancio emocional		1	2	3	4	5
1	El cansancio emocional parte de la frustración que siento al trabajar con los pacientes.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo tengo sensación de desgano o frustración.					
3	Al iniciar una nueva jornada de trabajo siento desgaste físico.					
4	Por las mañanas me cuesta despertar debido al desgaste físico que presento.					
5	La queja constante de los pacientes disminuye mi buen ánimo.					
6	La pérdida de un paciente me disminuye el ánimo y estado emocional.					
DIMENSIÓN 2: Sobrecarga		1	2	3	4	5
7	La jornada de mi trabajo me produce cansancio físico					
8	Experimento constantemente molestias físicas debido a las tareas que realizo.					
9	La sobrecarga de trabajo afecta negativamente mi salud mental.					
10	Los conflictos y tensiones con mis colegas aumentan mi carga mental.					

11	Experimento disminución en mi capacidad para sentir empatía hacia los pacientes, lo que contribuye a una sensación de despersonalización					
12	En mi trabajo, siento despersonalización debido a la falta de gratitud que recibo de los pacientes.					
DIMENSIÓN 3: Conflicto		1	2	3	4	5
13	La inseguridad en el trabajo parte por no tener suficiente apoyo de mis colegas para desempeñar mi trabajo con confianza.					
14	La falta de claridad en cuanto a mis responsabilidades laborales me genera inseguridad en el trabajo.					
15	Cuando mis colegas reciben un trato preferencial siento envidia.					
16	Cuando algunos de mis colegas reciben más reconocimiento del que merecen experimento envidia.					
17	El buen desempeño profesional de algunos colegas me produce celos.					
18	Cuando mis colegas reciben más reconocimiento por sus logros que yo siento celos.					

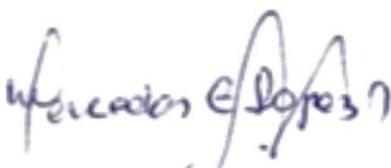
GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN

Anexo 3

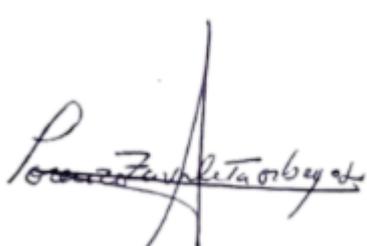
Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Recopilar datos sobre el clima organizacional en un Centro de Salud en Huarochirí.
Nombres y apellidos del experto	Jessica Marlem Rivas Carrasco
Documento de identidad	41221684
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Magister en MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Autónoma del Perú
Cargo	Docente completo
Número telefónico	954035261
Firma	 CPC Jessica M. Rivas Carrasco CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO Mat. N° 6143
Fecha	10 de Junio del 2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Estrés de los colaboradores
Objetivo del instrumento	Recopilar datos sobre el estrés de los colaboradores en un Centro de Salud en Huarochiri.
Nombres y apellidos del experto	Mercedes Evangelina Lopez Almeida
Documento de identidad	08356616
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Doctora en educación.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Autónoma del Perú
Cargo	DTC
Número telefónico	999 177 718
Firma	
Fecha	10 de Junio del 2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Estrés de los colaboradores
Objetivo del instrumento	Recopilar datos sobre el estrés de los colaboradores en un Centro de Salud en Huarochiri.
Nombres y apellidos del experto	Lorenzo Martir Zavaleta Orbegozo
Documento de identidad	17959732
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestro en contabilidad, mención finanzas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Autónoma del Perú
Cargo	DTC
Número telefónico	948417686
Firma	
Fecha	10 de Junio del 2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: V1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,920	,923	18

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	3,889	3,100	4,700	1,600	1,516	,292	18
Varianzas de los elementos	,964	,233	2,322	2,089	9,952	,268	18

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
70,000	132,222	11,4988	18

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: V2 ESTRES LABORAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,973	,973	18

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	2,172	1,400	2,900	1,500	2,071	,173	18
Varianzas de los elementos	1,335	,544	1,833	1,289	3,367	,143	18

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
39,100	294,989	17,1752	18

Anexo 5. Consentimiento informado UCV



DECLARACIÓN JURADA: USO DE DATOS PÚBLICOS

Apellidos y nombres	Rivas Carrasco Vanesa Pierina
DNI	75119407
Código de estudiante	7002696401
Filial	Lima Norte
Programa	Maestría en Gestión del Talento Humano
Modalidad	Semipresencial
Grupo	A1
Docente asesor	Mg. César Robín Vilcapoma Pérez

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado Clima organizacional y estrés de los colaboradores en un centro de salud en Huarochiri **son datos obtenidos de encuestas anónimas**; por tanto, no requiero tener la autorización de las personas ni institución correspondiente. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Los Olivos, 06 de Agosto del año 2024

Firma:

DNI: 75119407



Huella digital

Anexo 7. Análisis complementarios

Figura de resultados

Figura 1

Niveles para la variable clima organizacional

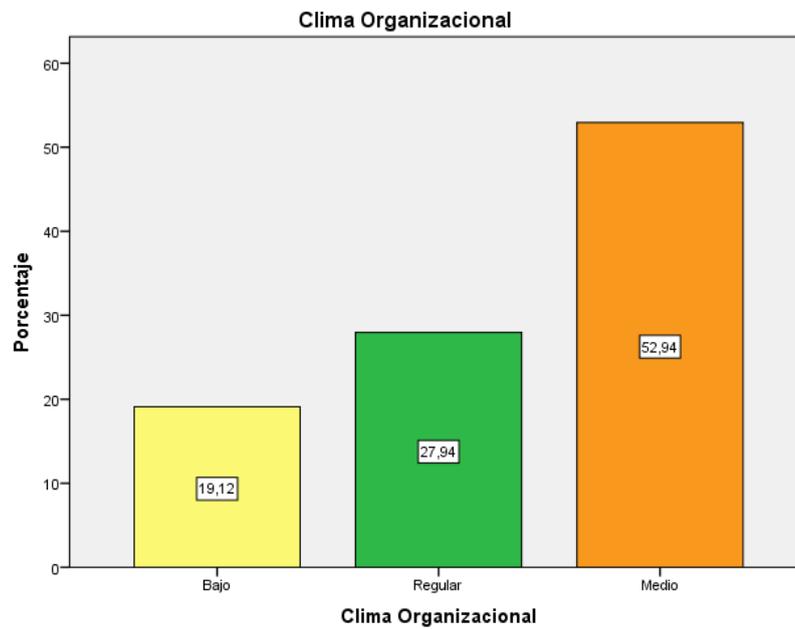


Figura 2

Niveles para la variable estrés de los colaboradores

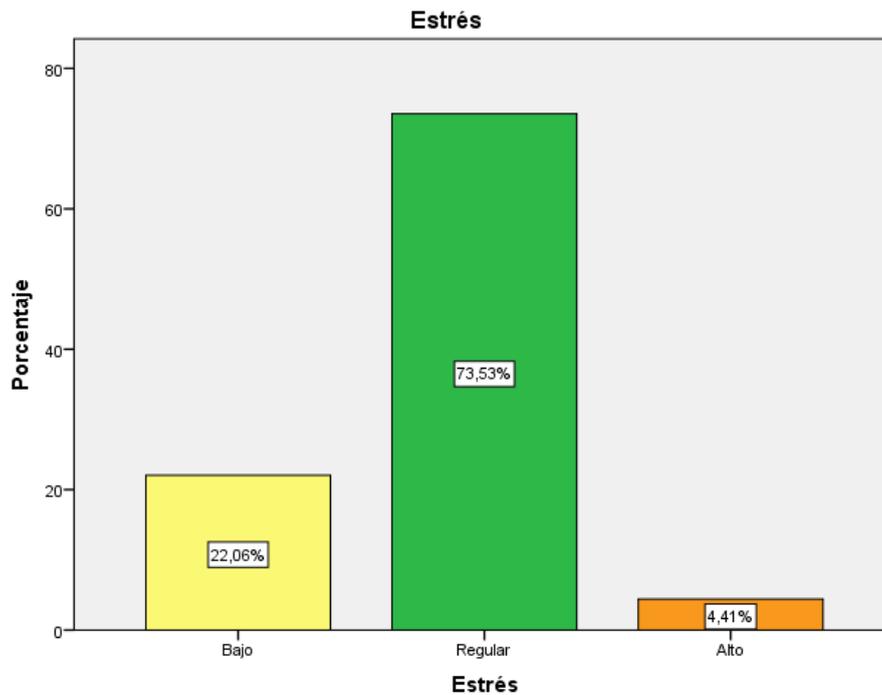


Figura 3

Niveles para las dimensiones de la variable Clima organizacional

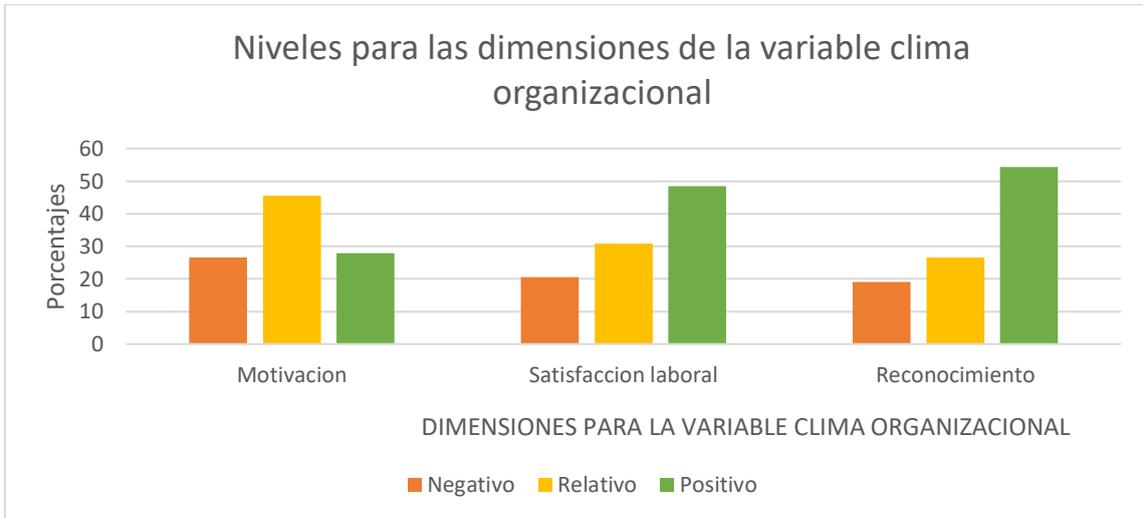


Figura 4

Niveles para las dimensiones de la variable Estrés

