



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales,  
Lima-2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Enfermería

**AUTORES:**

Carrion Flores, Angie Jocelyne (orcid.org/0000-0003-2351-0129)

Sifuentes Dominguez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-2560-3161)

**ASESORA:**

Dra. Rivero Álvarez, Rosario Paulina (orcid.org/0000-0002-9804-7047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios por estar siempre a mi lado. A mis padres (Mery y Lucho) y hermanos (Lismer y Sharel) quienes con su esfuerzo y sacrificio pudieron ofrecerme una carrera profesional y hacer que pueda cumplir una meta más en mi vida. A mis tíos, Loida Dominguez, Mirko Dominguez, Lennyn Dominguez y Mary Dominguez quienes, estuvieron brindándome su apoyo todo este tiempo. Y finalmente, a mi abuela quien me ha brindado su apoyo incondicional desde siempre.

*Sifuentes Dominguez Miguel*

Primero Agradecer a Dios por guiar mi camino y brindarme la fortaleza para seguir adelante sin flaquear. Dedico la presente tesis a mi madre por confiar en mí y darme la oportunidad de cumplir mis sueños, quien me enseñó a ser una mujer luchadora, perseverante, y resiliente ante cualquier obstáculo. A mis hijos que son una pieza importante en mi vida quienes me brindaron su apoyo, su paciencia y tolerancia en este sueño que hoy se hace realidad. Y a todas las personas que desde un inicio estuvieron a mi lado y confiaron en mí.

*Angie Carrión Flores*

## **AGRADECIMIENTO**

El principal agradecimiento a mi familia a la UCV y maestros, quienes con sus enseñanzas y dedicación formaron la base de mi vida personal académica y profesional, y un agradecimiento muy especial a la Dra. Rosario Rivero Álvarez por su apoyo y dedicación en el logro de este tan anhelado sueño.

*Sifuentes Dominguez Miguel*

Un agradecimiento sincero la UCV y profesores, quienes con su apoyo y enseñanza formaron la base mi vida profesional, mi gratitud de forma especial a la Dra. Rosario Rivero Álvarez por su dedicación y apoyo en el desarrollo de esta investigación.

*Carrión Flores Angie*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RIVERO ALVAREZ ROSARIO PAULINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en Lima-2023", cuyos autores son CARRION FLORES ANGIE JOCELYNE, SIFUENTES DOMINGUEZ MIGUEL ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 05 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RIVERO ALVAREZ ROSARIO PAULINA <b>DNI:</b> 06170844 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9804-7047	Firmado electrónicamente por: RRIVERO el 11-12- 2023 10:26:28

Código documento Trilce: TRI - 0682741





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CARRION FLORES ANGIE JOCELYNE, SIFUENTES DOMINGUEZ MIGUEL ANGEL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima-2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CARRION FLORES ANGIE JOCELYNE <b>DNI:</b> 44388358 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2351-0129	Firmado electrónicamente por: ACARRIONF el 12-02-2024 18:14:01
SIFUENTES DOMINGUEZ MIGUEL ANGEL <b>DNI:</b> 71456018 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2560-3161	Firmado electrónicamente por: MSIFUENTESDO el 09-02-2024 17:26:26

Código documento Trilce: INV - 1486007



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad de los autores .....	v
Índice de contenido .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>10</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Métodos de análisis de datos .....	13
3.7. Aspectos éticos .....	14
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>22</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>23</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>31</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Relación entre el clima organizacional y estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima -2023. ....	15
<b>Tabla 2.</b> Relación entre el clima organizacional con las dimensiones del estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.....	16
<b>Tabla 3.</b> Relación entre el estrés laboral con las dimensiones del clima organizacional en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.....	17

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina de adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima-2023. Metodología básica de tipo correlacional. Muestra de 100 enfermeras, se utilizó la encuesta y dos cuestionarios. Resultados: El clima organizacional se relaciona de forma negativa moderada con el estrés laboral  $\rho=-0.433$  con una significancia de  $p=0.000$ . Conclusión: Existe una relación inversa y débil entre el clima organizacional y el estrés laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, estrés laboral, enfermeras.



## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the organizational climate and work stress in nurses of the Adult Surgery and Medicine Service of the Sergio E. Bernales National Hospital, Lima-2023. Basic correlational methodology. Sample of 100 nurses, the survey and two questionnaires were used. Results: The organizational climate is related in a moderate negative way to work stress  $\rho=-0.433$  with a significance of  $p=0.000$ . Conclusion: There is an inverse and weak relationship between organizational climate and work stress.

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

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional considerado ambiente interno prevalece dentro de una organización, su efecto está influenciado por la calidad positiva o negativa de las relaciones entre los miembros de una institución, provoca indirectamente aumento o disminución en su desempeño<sup>1</sup>. El estrés laboral ha causado un impacto nocivo en el bienestar del profesional de enfermería, debido a que puede afectar sus actividades laborales cotidianas y la gestión del cuidado. Para la Organización Mundial de la Salud, el estrés daña la salud de los trabajadores y el rendimiento laboral, tiene su inicio debido a un mal ambiente laboral, gestión deficiente, mala condición, la falta de apoyo del personal de los supervisores<sup>2</sup>.

En un estudio japonés, se comprobó correlación negativa entre el clima organizacional y estrés laboral ( $r = -.57^{***}, P < .001$ )<sup>3</sup>. En Australia, se presentó incidencia de estrés y ansiedad en las enfermeras en un 41%<sup>4</sup>. Por otra parte, el personal de enfermería de Nigeria experimentaba signos y síntomas altos de estrés como dolores y ansiedad 52%<sup>5</sup>. Del mismo modo, en Etiopía el estrés en enfermeras fue de 29% más de la cuarta parte en relación a otros trabajadores de salud<sup>6</sup>. En Portugal, se constató que la falta de apoyo, escasez de personal, alto número de pacientes, tiempo limitado más la falta de comunicación generaban estrés laboral<sup>7</sup>.

Por otra parte, en Colombia se demostró correlación positiva y significativa del clima organizacional y estrés laboral mediante un análisis bivariado ( $p < 0.00$ )<sup>8</sup>. En México el nivel de estrés presente en el personal de enfermería fue alto 3,2% y moderado 59,9%, debido a la carga de trabajo 41,3%<sup>9</sup>. Del mismo modo, en Brasil el 61% del personal de enfermería presentó estrés, que en consecuencia generó reducción en la calidad de atención y deterioro psicomotor<sup>10</sup>. De igual manera, en Perú el 30% de enfermeras presentó estrés moderado y el 16% alto<sup>11</sup>.

Las causas del estrés laboral dependen mucho del clima organizacional en el trabajo, muchas se deben a las relaciones interpersonales que se tiene con el jefe, supervisor o incluso suele ser originado por una inadecuada relación entre colegas<sup>9</sup>. El estrés en consecuencia puede afectar la estabilidad del personal de

enfermería, por lo tanto, si la enfermera experimenta momentos o situaciones de estrés, está propenso a cometer errores y poner en riesgo la salud del paciente<sup>11</sup>. Así mismo, el estrés presenta diversos riesgos para la salud del profesional como: enfermedades circulatorias, problemas gástricos, trastornos físicos, psicológicos y sociales; entre ellas la baja productividad<sup>9</sup>. El profesional de enfermería asume una gran responsabilidad en el cuidado de los pacientes de diverso grado de complejidad y si no trabajan en equipo pueden afectar negativamente el clima organizacional para dar un cuidado de calidad, que satisfaga a la persona y a su entorno familiar<sup>12</sup>.

En el hospital Nacional área de estudio, se ha podido evidenciar que las enfermeras que laboraban dijeron: “Estamos saturadas de trabajo”, “Tengo que tener mil manos para terminar mi turno a la siete en punto”, “los familiares de los pacientes constantemente preguntan y uno no sabe cómo interactuar con ellos”, “la mayoría de enfermeras se queja de problemas laborales, miedo al cambio, “Tengo mucho trabajo, mucha responsabilidad con el cargo que manejo”, “no tenemos buena comunicación”, “deberían incrementar más personal para reducirnos la carga laboral”, el ambiente laboral conlleva a cuadros de ansiedad y estrés que no sabemos cómo afrontarlo.

Como resultado de esta situación de crisis en el ámbito laboral, por las observaciones y acontecimientos, se genera la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima-2023? Y como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con las dimensiones ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos? ¿Qué relación existe entre el estrés laboral con las dimensiones comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos?

Esta investigación, se justifica a nivel teórico puesto que contribuye a generar y facilitar la obtención de nuevos conocimientos científicos en relación a las variables planteadas mediante la búsqueda y el análisis teórico de diversos estudios científicos; a nivel práctico, este estudio es fundamental, porque ayudará a determinar el nivel de estrés de las enfermeras dentro y fuera de su día a día, y de esa manera tomar medidas y proponer estrategias para equilibrar la carga de trabajo y evitar que causen más daños a la salud del profesional de enfermería; a nivel metodológico permitirá detallar y comparar el estrés y el ambiente laboral de los enfermeros a partir de las teorías y métodos ya empleados; a nivel social el valor de la investigación permite dar a entender, que cualquier organización mejor administrada puede progresar y prosperar, crear más puestos de trabajo, tener miembros más dedicados y cumplir la responsabilidad social con eficacia.

Por consiguiente, esta investigación tiene por objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima-2023 y como objetivos específicos: Establecer la relación entre el clima organizacional con las dimensiones ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos. Establecer la relación entre el estrés laboral con las dimensiones comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos.

El estudio tiene como hipótesis General: Existe relación Significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima-2023. Hipótesis H1: Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos. Hipótesis H0: No existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos.

## II. MARCO TEÓRICO

Del Rosario; Liñan<sup>13,14</sup> investigaron sobre el clima organizacional y estrés laboral en las enfermeras, ambas investigaciones fueron de tipo básica correlacional de diseño no experimental, para cada estudio el nivel de correlación se determinó mediante el coeficiente de Spearman obteniéndose así los siguientes valores  $r = -.219$  y  $-0.720$  respectivamente.

Concha y Aguilar; Barrientos<sup>15,16</sup> desempeñaron una investigación sobre el clima organizacional y estrés laboral en los profesionales de enfermería, ambos estudios fueron de tipo básica, descriptiva, correlacional de diseño no experimental, para cada estudio el nivel de correlación se determinó mediante el coeficiente de Spearman obteniéndose así los siguientes valores  $0.173$  y  $Rho = -.337$  respectivamente.

Bedregal; Gago, et al<sup>17,18</sup> efectuaron un estudio sobre el clima laboral, el estrés laboral y síndrome de Burnout, ambos estudios fueron descriptivas, correlacionales de diseño no experimental, la relación se determinó mediante el coeficiente de correlación de Spearman, cuyos valores fueron  $0.86$  y  $0.297$  respectivamente.

Betancourt, et al<sup>19</sup> llevaron a cabo un análisis sobre el estrés laboral en 34 profesionales de enfermería, el instrumento empleado fue The Nursing Stress Scale (NSS). Los resultados determinaron que los factores causales de mayor índice de estrés en dicho personal fueron debido a la carga laboral, muerte y sufrimiento.

Carrillo, et al<sup>20</sup> realizaron un análisis sobre los factores de estrés laboral en 38 enfermeras, el instrumento empleado fue el cuestionario "Job Content Questionnaire (JCQ)". Los resultados evidenciaron que existe un nivel moderado de estrés, destacando la falta de apoyo social por parte de los superiores.

Molina, et al<sup>21</sup> Investigaron sobre el estrés laboral en 37 enfermeros, el instrumento empleado fue el cuestionario “Nurses Stress Scale (NSS). Los resultados determinaron que el 49% de los factores estresantes están dados por el exceso laboral y el tiempo limitado.

Del Angel, et al<sup>22</sup> Llevaron a cabo una investigación sobre el Clima Organizacional y satisfacción laboral en 108 profesionales de la salud. Estudio analítico transversal, el instrumento empleado fue la “Escala de Clima Organizacional (EDCO)”. Los resultados indicaron que existe una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral ( $r_s = 0.205$ ;  $p = 0.05$ ).

Tavares, et al<sup>23</sup> estudiaron el clima organizacional en 30 profesionales de enfermería del área UCI, el instrumento empleado fue la escala de clima organizacional (CLIMOR). Los resultados afirmaron que el 70% de los profesionales de enfermería perciben un clima organizacional bajo.

Alonso, et al<sup>24</sup> efectuaron una investigación sobre el clima ético y estrés de conciencia en 106 participantes entre enfermeras y médicos. Estudio correlacional, los instrumentos empleados fueron la escala de clima ético y la escala de estrés moral de korley. Según los resultados se halló una relación negativa y significativa del clima ético y estrés laboral ( $r_s = -.326$ ,  $p < .01$ ).

Iglesias y Torres<sup>25</sup> conceptualizan al clima organizacional como aquellas agrupaciones de apreciaciones de las características respectivamente estables dentro de una empresa o compañía, que interviene en las conductas o comportamientos de los empleados, así como también en el ambiente psicosocial en el que los trabajadores se desempeñan. Según Bustamante, et al, son las particularidades del lugar en el que se labora, son atribuciones propias de la organización y lo conforman el personal que trabaja para la institución que llegan a influir sobre la conducta de los empleadores ya sea de manera positiva o negativa generando consecuencias e impacto en el trabajador y su rendimiento<sup>26</sup>.

El ambiente laboral repercute en el desarrollo organizacional y psicológico de la comunicación, la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la formación, el estímulo, el impacto en la eficacia y la calidad de la organización, así como también la satisfacción de sus miembros, por lo que es común el interés de su empleabilidad en casi todas las empresas (grandes y pequeñas) emprendimientos y negocios familiares<sup>27</sup>. Es uno de los elementos que debe ser considerado en los procesos de organización en la gestión de los cambios y la innovación. Su importancia radica en que la calidad y el desarrollo de los sistemas son afectados de forma inmediata haciendo que los procesos y los resultados sean los esperados<sup>25</sup>.

Con referencia al ambiente laboral es un factor indispensable dentro de las empresas públicas y privadas ya que interviene en la obtención de los objetivos estratégicos individuales y colectivos<sup>28</sup>. Un buen ambiente de trabajo contribuye a crear una conducta madura y a ser competentes entre los compañeros de trabajo, permite que los empleadores se comprometan con responsabilidad dentro de la empresa, que logren sus resultados con eficacia, eficiencia y den lo mejor de sí mismos en señal de agradecimiento por la satisfacción<sup>29</sup>.

Es necesario precisar que el comportamiento organizacional, permite direccionarse a la empresa adelantándose a posibles circunstancias que se puedan dar, evitando desestabilizarse y sufrir pérdidas en la empresa. Una forma de analizar el tipo de comportamiento de los trabajadores es en base a sus relaciones sociales. Esto trata de analizar comportamientos para poder incrementar la motivación en los trabajadores mediante diferentes tipos de incentivos, así mismo hacerles entender acerca de la misión, visión de la empresa, esto va permitir dar rentabilidad a la organización y reducir el absentismo de los trabajadores<sup>30</sup>.

Con respecto a la estructura organizacional es muy fundamental debido a que cada empresa u organización se planificará de manera distinta teniendo como objetivo llega a su meta, también se establece la manera de comunicarse y de coordinar

para llevar a buen término las tareas. El diseñar una estructura organizacional sirve para poder definir áreas, crear un sistema jerárquico y para definir los perfiles de puestos y las tareas o responsabilidades a delegar. No cabe duda que va ayudar a facilitar la división de tareas lo cual los empleadores desarrollarán con mayor eficiencia, evitando conflictos y confusiones<sup>31</sup>.

En relación al estilo de dirección, es crucial debido a que permite la posibilidad de dar inicio a aquellos lineamientos o parámetros planteados dentro de la organización logrando conductas o comportamientos deseados en el personal, así mismo impulsa a contar con una buena capacidad moral e integral que mejora el rendimiento y la productividad, y sobre todo permite lograr una buena comunicación dentro del ambiente laboral<sup>32</sup>.

En las empresas u organizaciones existen distintos tipos de estilo de dirección; estilo autocrático, siendo la figura principal el jefe y quien toma las decisiones, brinda órdenes, delega funciones, se encarga de planificar actividades sin consultar con los trabajadores; estilo democrático, donde ninguna decisión se toma de manera individual, los trabajadores participan y se involucran en los problemas y posibles soluciones; estilo consultivo, estilo intermedio, si bien es cierto hay quien tome las decisiones, pero siempre toma en cuenta las opiniones, recomendaciones y consejos de los demás; estilo liberal, se caracterizan por evitar conflictos y dejan en libertad a los trabajadores, sin mayor exigencia alguna; estilo paternalista, que se caracteriza por no establecer claras las funciones de los trabajadores, protegiéndolos de posibles problemas o circunstancias que se puedan dar y el estilo burocrático, donde predominan las reglas y una estructura de jerarquía, por lo cual se caracteriza también por seguir las reglas rigurosamente sin excepciones<sup>33</sup>.

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como aquel periodo de tensión, preocupación física y psicológica ocasionada por situaciones difíciles<sup>34</sup>. Así mismo, La Organización Internacional del Trabajo refiere al estrés como reacciones físicas y emocionales al desgaste generado por una inestabilidad entre las



necesidades y los requerimientos percibidos, la capacidad y el recurso de la persona para hacer frente a esas peticiones; La relación del estrés con el trabajo es determinada por la organización del trabajo, el diseño, la estructura y el entorno laboral<sup>35</sup>.

Uno de los factores que se atribuye al estrés laboral es el posible manejo de un entorno muy saturado o un entorno muy contaminante ya sea de manera visual o auditiva conllevando así a la enfermera a perder el bienestar con el que se encuentra, agregándole a ello la carga laboral que manejan de manera diaria, este tipo de entorno no ayudará a un buen desenvolvimiento por parte de la enfermera ya que trabajar en un ambiente laboral inadecuado, en las que no se es posible entablar una buena relación ni comunicación, donde existe un exceso de desorden ocasionará que dicho profesional sienta incomodidad, insatisfacción, ansiedad y estrés haciendo que los objetivos propuestos dentro del trabajo no se logren cumplir<sup>36</sup>.

Respecto al ambiente físico, el estrés laboral va relacionado muy estrechamente con el trabajo bajo presión o con asumir trabajos que no corresponde al trabajador ya sea por falta de presupuesto para contratar a más personas o por motivos de que el personal falte mucho y asignen esa responsabilidad a otro empleador, así mismo la sobrecarga de trabajo conlleva a que el empleador no realice un trabajo con eficiencia y solo lo haga por cumplimiento<sup>37</sup>.

Con relación al ambiente psicológico y de cómo se siente la enfermera de manera continua tiene bastante influencia a la hora del desenvolvimiento en el trabajo, ya que el personal de enfermería podría conllevar problemas de salud mental, por la complejidad de sus funciones, y derivar en cuadros de ansiedad y depresión que no les permitiría estar bien a la hora de laborar, conllevando a tener una perspectiva negativa ante todas las situaciones que se pueda presentar, sin encontrar soluciones<sup>38</sup>.

En cuanto al ambiente social tiene mucha relación con el estrés laboral ya que va depender mucho sobre las relaciones interpersonales que manejan los

trabajadores, además de ello la comunicación con los demás desarrolla un rol muy importante a la hora del desenvolvimiento y poder comunicar un problema o situación disgustaste a los supervisores o jefes para poder brindar una solución<sup>39</sup>.

Las enfermeras asumen un rol trascendental en el ámbito laboral del sector salud, por lo que también queda en responsabilidad de crear estrategias o realizar intervenciones que ayuden a contribuir y mantener una estabilidad emocional para no generar una sobrecarga laboral ni cayendo en estrés, buscar la manera de llegar a la adaptación cambiando la perspectiva que manejan, ya que si solo manejan percepciones negativas todo seguirá igual y no cambiará en nada su clima organizacional<sup>40</sup>.

En este estudio se considera a Callixta Roy, quién propuso la teoría de la adaptación que fundamenta este estudio, la argumentación filosófica de Roy consiste en la adaptación a un lugar, situación o entorno y se refiere a los mecanismos o métodos que usan las enfermeras para poder afrontar o adaptarse a la situación o con lo que interfiere, esta teoría permite identificar las causas que intervienen en los comportamientos y da la posibilidad de comprometerse a mejorar para el bienestar de todos<sup>41</sup>.

El modelo está estructurado en cuatro modos de adaptación; en primer lugar, modo fisiológico y físico de adaptación, este modo está relacionado con los procesos físicos y básicos que tienen que satisfacer las enfermeras de manera diaria; en segundo lugar, modo de adaptación del auto-concepto; este modo hace énfasis en el ámbito psicológico y espiritual de cómo se sienten las enfermeras de manera continua, en tercer lugar, modo de adaptación de función del rol, este modo se refiere a la función que tienen las enfermeras o los roles que cumplen en el ámbito que se encuentra, el desenvolvimiento a nivel social y en cuarto lugar, modo de adaptación de la interdependencia, este último modo se centra en las relaciones con las demás personas y las habilidades blandas que se manejan con los demás profesionales<sup>41</sup>.

Esta teoría guarda relación con esta investigación, debido a que se basa en la adaptación en el entorno complejo y cambiante en el que se encuentra el profesional de enfermería, hace énfasis en la importancia que interfiere tanto las emociones que presentan las enfermeras como las relaciones que manejan con los demás, así mismo eso puede llegar a interferir de manera muy impactante para los enfermeros. Hace mención acerca de que el entorno social e interpersonal interfiere mucho en el proceso de adaptación lo cual puede conllevar a generar estrés laboral<sup>41</sup>.

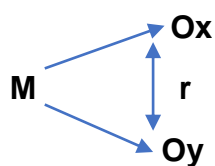
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo básica, ya que inquiriere ampliar el conocimiento sobre el clima organizacional y estrés laboral<sup>42</sup>. El enfoque es cuantitativo, debido a que usa la recopilación de datos para crear un análisis numérico estadístico<sup>43</sup>, donde se pretende medir e indagar los datos obtenidos mediante la aplicación de instrumentos validados.

Por otro lado, el estudio es correlacional, al considerar que busca la relación entre las variables y dimensiones<sup>43</sup>.

Diseño de investigación: No experimental de corte transversal, debido a que las variables no se alteran, ni se modifican y solo se observan los acontecimientos en un entorno natural<sup>43</sup>. La investigación se representa por el siguiente diagrama:



Se interpreta de la siguiente manera:

M = Enfermeras

Ox = Clima organizacional

Oy = Estrés laboral

r = Relación de las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

El clima organizacional está conceptualizado como aquellas agrupaciones de apreciaciones de las características respectivamente estables dentro de una empresa o compañía, que intervienen en las conductas o comportamientos de los empleados, así como también en el ambiente psicosocial en el que los trabajadores se desempeñan<sup>25</sup>. Se medirá a través de un instrumento “Evaluación del clima organizacional en salud (ECOS-S)”, dimensionadas en: Comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección cuya escala de medición es ordinal.

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como aquel periodo de tensión, preocupación física y psicológica ocasionada por situaciones difíciles<sup>34</sup>. Se medirá a través de un instrumento “The Nursing Stress Scale (NSS)”, dimensionadas en: Ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social cuya escala de medición es ordinal.

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

Población: Estuvo conformada por 100 enfermeras del Hospital Nacional que se encontraban laborando en los distintos servicios de cirugía y medicina adultos. Muestreo: No probabilístico o a conveniencia de los investigadores, dada la pequeña cantidad de sujetos de estudio. Respecto a los criterios de inclusión se consideró a todas las enfermeras que quisieron participar y que además pertenezca al servicio de cirugía y medicina adultos, por otra parte, en caso de los criterios de exclusión se tomó en cuenta a aquel personal

temporal, enfermeras que estuvieron de vacaciones y que se encontraban en otros servicios.

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

Se aplicó la técnica de la encuesta, en la que se entregó de manera personal un cuestionario a cada enfermera del Hospital Nacional. Los instrumentos que se aplicaron para la recolección de datos son: Evaluación del clima organizacional en salud (ECOS-S) elaborada por Ana María Segredo cuya elaboración y validación contó con la participación de 11 expertos en salud pública de Cuba donde a partir de varios procesos se pudo determinar que el instrumento es válido y aplicable<sup>44</sup>. En el caso de Perú el instrumento fue empleado por el autor Peralta cuya confiabilidad que obtuvo del instrumento según el Alpha de Cronbach fue de 0.82<sup>45</sup>. Así mismo, en el presente estudio dicho instrumento fue sometido a un proceso de confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach en una prueba piloto, donde se pudo obtener un porcentaje de 0.825 lo que determina que el instrumento es aplicable al contexto. El instrumento posee 50 ítems y cuenta con tres dimensiones, y cada una posee su respectivo ítem: Comportamiento organizacional (10, 15, 29, 35, 45, 2, 17, 22, 37, 48, 3, 18, 23, 38, 46), Estructura Organizacional (6, 11, 25, 30, 43, 1, 16, 21, 36, 47, 5, 20, 31, 40, 50) y Estilo de dirección (7, 12, 26, 32, 41, 4, 19, 24, 39, 49, 9, 14, 28, 34, 44, 8, 13, 27, 33, 42). La calificación que corresponde por cada ítem es: Nunca (N): 0, a veces (AV): 1 punto y siempre (S): 2 puntos. Las puntuaciones que se obtienen por cada ítem son de 0 a 2 puntos, así mismo, cada categoría posee 5 ítems y comprende una puntuación de 0 a 10. Mediante el cálculo de las puntuaciones obtenidas por cada respuesta de los 50 ítems los valores serán entre 0 y 100, los parámetros que se obtienen según la respuesta de los encuestados representa un clima organizacional: Adecuado (60 a más puntos), en riesgo: (40 a 59 puntos) e inadecuado (menor a 40 puntos). El tiempo estimado para completar el autotest es de 15 minutos.

Por otra parte, The Nursing Stress Scale (NSS) hecha por Gray-Toft y Anderson en el año 1981 que posteriormente fue adaptada a una versión castellana en 1998. En el Perú en el año 2021 dicho instrumento fue aplicado por el autor Alvares cuya validación del instrumento fue a través del juicio de tres expertos, la confiabilidad que obtuvo del instrumento fue de 0.877 según el Alpha de Cronbach<sup>46</sup>. Así mismo, en el presente estudio dicho instrumento fue sometido a un proceso de confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach en una prueba piloto, donde se pudo obtener un porcentaje de 0.881 lo que determina que el instrumento es aplicable al contexto. El instrumento posee 34 ítems que describe las situaciones generadoras de estrés dentro de la labor que realizan las enfermeras y cuenta tres dimensiones, y cada una de ellas tiene su respectivo ítem: Ambiente físico (1, 20, 25, 27, 28, 30, 33 y 34), ambiente psicológico (3, 6, 8, 12, 21, 4, 17, 10, 15, 18, 23, 32, 7, 11, 16, 13, 14, 19, 26 y 31) y ambiente social (2, 24, 5, 9, 22 y 29). La calificación por cada ítem es: nunca (0), Alguna vez (1), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3). Las puntuaciones que se obtienen se suman y se llega a una puntuación entre 0 y 102, de forma que a más puntuación obtenida mayor es el nivel de estrés. El tiempo estimado para completar el autotest es de 10 minutos.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó los permisos correspondientes al Hospital Nacional. Una vez que se obtuvo los permisos para la aplicación de los instrumentos se procedió a establecer un cronograma donde se plasmaron todas las coordinaciones a realizar. La encuesta fue de manera personal y se tomó a cada enfermera con una duración aproximada de 25 minutos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para la realización del análisis e interpretación de los datos obtenidos fue mediante la aplicación de los instrumentos de evaluación: Evaluación del

clima organizacional en salud (ECOS-S) y The Nursing Stress Scale (NSS); se ejecutaron los siguientes pasos: Selección del programa que ayudó con la interpretación estadística de la información obtenida que fue el Statistical Package For The Social Sciences (SPSS), por otra parte, se realizó el vaciado de los datos obtenidos en el programa Microsoft Excel, así mismo, se realizó la exportación de los datos al programa SPSS y finalmente se aplicó una estadística descriptiva e inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se realizó basándose en principios éticos, normas y criterios: Principio de Autonomía, para la ejecución de la encuesta, se pidió a las enfermeras firmar el documento de consentimiento informado donde se respetó cualquier decisión de los participantes ya sea de formar parte o no de la investigación y se mantuvo en todo momento la confiabilidad de toda la información obtenida; principio de beneficencia, la investigación busca esclarecer los problemas que surgen dentro del ambiente laboral, con el fin de mejorar esos problemas y así poder crear un mejor clima laboral; principio de no maleficencia, esta investigación no busca hacer el mal ni perjudicar a la población; principio de justicia, el estudio no pretende hacer daño ni discriminar a nadie y no habrá ninguna alteración de este principio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** Relación entre el clima organizacional y estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima -2023.

Correlación		Clima organizacional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.433
		N	-
			0.000
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	100
		Sig. (bilateral)	100
		-0.433	
		0.000	
		100	
		1.000	
		-	
		100	
		100	

La prueba de correlación de Spearman demuestra una correlación negativa moderada  $\rho = -0.433$  entre las variables clima organizacional y estrés laboral con un nivel de significancia  $p = 0.000$ . Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



**Tabla 2.** Relación entre el clima organizacional con las dimensiones del estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Correlación			Ambiente Físico	Ambiente Psicológico	Ambiente Social
		Coefficiente de correlación	-0.284	-0.291	-0.344
Rho de Spearman	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	0.004	0.003	0.000
		N	100	100	100

El clima organizacional se relaciona de manera significativa, negativa débil con las dimensiones ambiente físico  $\rho=-0.284$   $p=0.004$ , ambiente psicológico  $\rho=-0.291$   $p=0.003$ , y ambiente social  $\rho=-0.344$  ( $p=0.000$ ).

**Tabla 3.** Relación entre el estrés laboral con las dimensiones del clima organizacional en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Correlación		Comportamiento Organizacional	Estructura Organizacional	Estilo de dirección
	Coefficiente de correlación	-0.270	-0.309	-0.262
Rho de Spearman	Estrés Laboral	0.007	0.002	0.008
	Sig. (bilateral)			
	N	100	100	100

El estrés laboral se relaciona de manera negativa débil con las dimensiones comportamiento organizacional  $\rho=-0.270$   $p=0.007$ , estructura organizacional  $\rho=-0.309$   $p=0.002$ , y estilo de dirección  $\rho=-0.262$   $p=0.008$ .

## V. DISCUSIÓN

Los enfermeros cotidianamente se enfrentan a eventos complejos y estresantes al proveer cuidado de los pacientes en un clima organizacional ambiente de trabajo que puede ser hostil, con sobrecarga, complicadas relaciones interpersonales, toma de decisiones rápidas, enfrentar a la muerte, por lo que es importante que el ambiente laboral sea menos riesgoso, que le permita desenvolverse en su profesión con menores niveles de estrés provocados por un inadecuado clima organizacional. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en enfermeras del Servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima-2023.

En este estudio se determinó la existencia de una relación negativa moderada  $\rho = -0.433$  con nivel de significancia de  $p = 0.000$  entre el clima organizacional y el estrés laboral, los resultados fueron coherentes con Rosario<sup>13</sup>, quien realizó un estudio en 103 profesionales de la salud donde encontró una relación negativa débil entre el clima organizacional y el estrés laboral  $\rho = -.219$  y  $p = 0.23$  en los profesionales de la salud; de igual manera, se equiparan con el estudio de Liñan<sup>15</sup>, en 55 enfermeras donde obtuvo una correlación de  $\rho = -0.720$  entre el clima organizacional y estrés laboral donde se denota una relación negativa alta con nivel de significancia  $p = 0.000$ . Esto se puede contrastar a lo estudiado por Concha y Aguilar<sup>16</sup>, al no encontrar en 41 trabajadores de la salud una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral  $\rho = 0.173$  y  $p = 0.280$ . Posiblemente la inversa y moderada correlación hallada en este estudio se deba a que la muestra fue reducida, al igual que otros estudios; se considera que la aleatorización y ampliación de la muestra podrían producir resultados contradictorios un ambiente laboral negativo influiría en un nivel de estrés alto o viceversa.

Así mismo, los resultados obtenidos en este estudio guardan relación con los hallazgos de Barrientos<sup>14</sup>, quien realizó un estudio en 55 enfermeras y determinó que existe relación negativa débil  $\rho = -0.337$  entre las variables clima organizacional y estrés laboral  $P = 0.017$ . por otra parte, se puede contrastar según lo hallado por Bedregal<sup>17</sup>, quien buscó la relación entre el estrés ocupacional y clima

laboral cuyo resultado fue una correlación positiva alta  $\rho=0.86$  y significancia de  $p=0.515$ ; es posible que las diferencias encontradas se deban a que en el estudio realizado, las muestras entre los sujetos de estudio sean diferentes, el trabajar en un servicio de medicina o cirugía tiene diversas complejidades; tal vez el estudio comparativo nos acerque a resultados estadísticos más concluyentes y extrapolables.

Respecto a la relación entre el clima organizacional y el ambiente físico, la prueba de correlación de Spearman arrojó valores de  $-0.284$   $p=0.004$ , demostrando que existe relación negativa débil entre el clima organizacional y la dimensión ambiente físico del estrés laboral, donde un mal clima organizacional provoca estrés en el aspecto físico. Esto se asemeja a lo estudiado por Bustamante et al <sup>26</sup>, Porque deduce que el clima organizacional logra influir de forma positiva o negativa a los enfermeros, por ello es importante tener el control físico estrés que impacte el rendimiento del enfermero en sus labores de cuidado de los pacientes.

Asimismo, en cuanto a la relación entre el clima organizacional y el ambiente psicológico, la prueba de correlación de Spearman dio un valor de  $-0.291$   $p=0.003$ , indicando que existe relación negativa débil entre el clima organizacional y la dimensión del estrés ambiente psicológico, señalando que un inadecuado clima organizacional genera un mal ambiente psicológico para el enfermero. Sander y Córdova<sup>38</sup> manifestaron que cuando el clima organizacional no es el adecuado, la enfermera tiende a presentar problemas de salud mental como la ansiedad, además de sentirse vulnerable por diversos casos de muerte de los pacientes, no recibiendo el apoyo necesario por sus compañeros de equipo. Por ello es necesario evaluar las funciones que desempeña cada enfermera y lograr que esta represente una carga adecuada que pueda manejar, asimismo, fortalecer a la enfermera para afrontar los casos cuando muere un paciente, sintiéndose apoyada por su entorno de trabajo, mejorando el clima organizacional y logrando disminuir los niveles de estrés psicológico.

Por último, respecto a la relación entre el clima organizacional y el ambiente social, la prueba de correlación de Spearman arrojó un valor de  $-0.344$   $p=0.000$ , demostrando que existe relación negativa débil entre el clima organizacional y la dimensión del estrés ambiente social. Aguilar<sup>16</sup> señaló que un inadecuado clima organizacional se vincula a un severo ambiente social para el enfermero así mismo, Fornés<sup>40</sup> en su estudio indicó que la organización debe fomentar la buena comunicación entre los miembros de su equipo, ya que la falta de este disminuye el desempeño en las actividades. Por tanto, es necesario que los enfermeros trabajen en equipo no solo con el de enfermería sino involucrar a los médicos del nosocomio a fin de lograr sinergia que permita no sólo la recuperación del paciente hospitalizado sino su satisfacción por los servicios prestados porque el trabajo en equipo es imprescindible para la mejoría y buena calidad de vida en los pacientes que ansían ser dados de alta.

Por otro lado, en este estudio se demostró que existe relación negativa débil entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional  $-0.270$   $p=0.007$ , un estrés laboral severo está vinculado a un inadecuado comportamiento organizacional. Los datos encontrados están refrendados por el estudio de García et al<sup>30</sup>, al sustentar que las organizaciones deben adelantarse a los malos comportamientos dentro de las organizaciones, ya que una mala relación de comunicación entre trabajadores genera que no desempeñen una labor eficiente y provocando mayores niveles de estrés entre ellos, Por lo tanto, es necesario evaluar las conductas de los enfermeros dentro de los establecimientos de salud, identificar el comportamiento social entre todos para poder mejorar la motivación en sus actividades laborales y presentar mayor eficiencia en sus actividades, mejorando el comportamiento organizacional y disminuyendo los niveles de estrés laboral.

Asimismo, con respecto a la relación entre el estrés laboral y la estructura organizacional  $-0.309$   $p=0.002$ , se demostró que existe relación negativa débil entre dicha variable y dimensión. Brume<sup>31</sup> señaló que la organización planifica las actividades requeridas mediante estrategias diarias para poder cumplir los

objetivos, sin embargo, suele ocurrir un desbalance a la hora de brindar las condiciones laborales e incluso los incentivos que puedan recibir los trabajadores debido a una cantidad mayor de horas laborales. Por esto, es importante que los servicios de medicina y cirugía de los centros hospitalarios puedan organizar y distribuir mejor las actividades diarias para cada enfermero, y si lo requiere, brindar algún incentivo que pueda motivarlo, logrando una estructura organizacional adecuada y tener menor cantidad de estrés laborar por las actividades que debe realizar.

Finalmente, en cuanto a la relación entre el estrés laboral y el estilo de dirección, se obtuvo un valor de  $-0.262$   $p=0.008$ , demostrando que existe relación negativa débil entre el estrés laboral y la dimensión estilo de dirección, indicando que elevados niveles de estrés laboral se asocian a un inadecuado estilo de dirección. Geraldo<sup>32</sup> sostiene que es importante una dirección adecuada porque permite liderar la productividad y mejora el rendimiento. Por ello, es importante que exista una buena gestión en los hospitales que permita solucionar los conflictos internos que disminuya el estrés laboral y evite dañarla comunicación entre enfermeros, además de fomentar el trabajo en equipo que permita desempeñar mejor sus labores y con ello, los niveles de estrés disminuyan considerablemente.

Según Callixta Roy, los niveles de estrés que padece un profesional de enfermería guarda asociación con el área de trabajo donde se encuentra, siendo este entorno muy cambiante dependiendo de la calidad y gravedad con que llegan los pacientes, y del clima organizacional que maneja la entidad de salud. Por ello, es importante mejorar el entorno de las enfermeras, reduciendo el impacto de estrés que pueda sentir por el inadecuado ambiente laboral y la mala organización; como mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales entre enfermeros, mejorar la estructura y organización de las horas laborales, generar un trabajo en equipo eficiente. Estos cambios lograrían reducir el estrés laboral, y mejorar el rendimiento de sus actividades, logrando el proceso de adaptación deseado.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El clima organizacional se relaciona de manera negativa moderada con el estrés laboral  $\rho=-0.433$  con un nivel de significancia ( $p=0.000$ ), en las enfermeras de los servicios de cirugía y medicina adultos del Hospital Sergio E. Bernales.

**SEGUNDA:** El Clima organizacional se relaciona de manera negativa débil con las dimensiones del estrés laboral en su ambiente físico  $\rho=-0.284$  ( $p=0.004$ ), ambiente psicológico  $\rho=-0.291$  ( $p=0.003$ ), y ambiente social  $\rho=-0.344$  ( $p=0.000$ ).

**TERCERA:** El estrés laboral se relaciona de manera negativa débil con las dimensiones comportamiento organizacional  $\rho=-0.270$  ( $p=0.007$ ), estructura organizacional  $\rho=-0.309$  ( $p=0.002$ ), y estilo de dirección  $\rho=-0.262$  ( $p=0.008$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Los supervisores deben llevar a cabo entrevistas en grupo con los equipos de enfermeras para detectar los eventos que les causan niveles de estrés moderados o altos.

**SEGUNDA:** Los superiores directos deben llevar a cabo entrevistas en grupo con los equipos de enfermeras para recabar información detallada sobre las actitudes o procesos específicos que hacen que perciban el ambiente laboral como burocrático, autoritario o explotador.

**TERCERA:** A los futuros profesionales investigadores, continuar con el estudio sobre el clima organizacional y estrés laboral en enfermeras, en aquellos servicios donde exista mayor sobre carga laboral y demanda de pacientes donde la muestra y el tamaño de la población sean más amplias.



## REFERENCIAS

1. Palacios D. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador [Tesis para optar el grado académico de doctor en ciencias administrativas]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. En: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios\\_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Organización Mundial de la Salud. Salud ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo. Washington: Centro de prensa de la OMS; 2020. En: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>
3. Lan Y, et al. The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. J Occup Health. 2020;62(1): 12079. Doi: <http://dx.doi.org/10.1002/1348-9585.12079>. En: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/1348-9585.12079>
4. Maharaj S, et al. Prevalence and Risk Factors of Depression, Anxiety, and Stress in a Cohort of Australian Nurses. Int J Environ Res Public Health. 2018 Dec 27;16(1): 61. Doi: 10.3390/ijerph16010061. En: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30591627/>
5. Akpor O, et al. Occupational Stress Levels and Coping Strategies among Nurses Working in an Urban Metropolis in North Central Nigeria. Open Pain J 2023;(16): 1876-3863. Doi: 10.2174/18763863-v16-230223-2022-11. En: [Occupational Stress Levels and Coping Strategies among Nurses Working in an Urban Metropolis in North Central Nigeria \(openpainjournal.com\)](https://openpainjournal.com)
6. Mekonen E, et al. Work-related stress among nurses working in northwest Amhara Referral Hospitals; a burden for hospitals. Int J Afr Nurs Sci 2022;(17): 100486. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2022.100486>. En: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139122000932?via%3Dihub>
7. Arén C, et al. The work-related stress experienced by registered nurses at municipal aged care facilities during the COVID-19 pandemic: a qualitative

- interview study. BMC Nurs 2022;21(1): 296 Doi: <https://doi.org/10.1186/s12912-022-01059-x>. En: <http://du.diva-portal.org/smash/get/diva2:1709152/FULLTEXT01>
8. Tirado M, et al. Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. Clío América; 14(27):441-53. Doi: <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>. En: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/3763>
  9. García P, et al. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. Rev. Salud. 2020; 65-73. En: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>
  10. Aragao D, et al. Alteraciones cognitivas en enfermeros actuantes en unidades de terapia intensiva. Rev brasileña. 2018; 71 (1): 73-9. En: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0513> En: <https://www.scielo.br/j/reben/a/mzQnJRSThdXn8xbY7Gtwbfbw/?lang=en>
  11. Calderón G y Rivas L. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. Rev cubana; 37 (4): 4143. En: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400013)
  12. Zabin L, et al. The relationship between job stress and patient safety culture among nurses: a systematic review. BMC Nurs 2023;22(1): 39. Doi: <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01198-9>. En: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12912-023-01198-9.pdf>
  13. Del Rosario, J. Clima laboral y estrés laboral en pandemia por Covid-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos [Tesis para obtener el título de licenciada en psicología]. Perú: Universidad Autónoma del Perú; 2022. En: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1856>
  14. Liñan, S. Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del hospital Hermilio Valdizan – 2019 [Tesis para obtener el grado de maestro en Gestión de Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. En: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41704>

15. Concha, J y Aguilar D. Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua – Callao 2020 [Tesis para obtener el grado de maestro en gerencia de salud]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. En: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5325>
16. Barrientos M. Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de unidad de cuidados intensivos para covid19 de un Hospital de Trujillo, 2022 [tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2022. En: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103153>
17. Bedregal M. Estrés ocupacional y clima laboral de los enfermeros del Hospital Regional PNP – Arequipa 2022. Scientiarvm; 9(1): 166. Doi: 10.26696/SCI.EPG. En: <https://www.scientiarvm.org/archivo-texto.php?IdA=181&Id=20>
18. Gago K, et al. Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. PSIENCIA Rev Latinoam Cienc Psicol. 2017; 9(4):1. Doi: 10.5872/psiencia/9.4.21 En: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7329456>
19. Betancourt M, et al. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de covid 19: Estrés Laboral durante la Pandemia de Covid. UNESUM-Ciencias. 2020; 4(3):41–50. Doi: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>  
En: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308>
20. Carrillo C, et al. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Enferm. glob; 17(50): 304-324. Doi: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>. En: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251>
21. Molina P, et al. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Med. segur. trab. 2019; 65(256):177-185. En: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es)

22. Del Angel E, et al. Clima Laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Revista de Enfermería. 2018; 17(3): 62-72. En: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/issue/view/63>
23. Tavares F, et al. Clima organizativo en una Unidad de Cuidados Intensivos: percepción del equipo de enfermería. Enferm. glob. 2021; 20(62): 390-425. En: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412021000200012&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000200012&lng=es)
24. Alonso M, et al. Clima ético, estrés de conciencia y laboral de enfermeras y médicos que laboran en cuidados intensivos neonatal. Revista Latinoamericana de Bioética. 2019; 19(2):63-74. En: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127063728006>
25. Iglesias A y Torres J. Un acercamiento al Clima Organizacional. Rev cubana Enfermer. 2018; 34(1): 1257. En: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>
26. Bustamante M, et al. Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. Revista Empresarial. 2018 (46), 12-23. En: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021664>
27. Iglesias A, et al. Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. Medisur. 2020; 18(6): 8. En: <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4567/3337>
28. Mejía A. Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte: Organizational climate: State of the art. A literature review. Tecnociencia Chih. 2019; 12(3):170-81. Doi: <https://doi.org/10.54167/tch.v12i3.191>. En: <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/191>
29. Vera N y Suárez A. Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad. Rev Universidad y Sociedad. 2018; 10 (1): 180-186. En: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)
30. García C, et al. Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones. Ecuador; 2017. En: <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/80837>

31. Brume M. Estructura Organizacional. Colombia: Institución Universitaria Itsa; 2019. En: <https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
32. González R, et al. Ambiente organizacional docente-investigativo del Policlínico Universitario "Pedro Borrás Astorga" de Pinar del Río. Rev Ciencias Médicas. 2017; 21 (1): 62-69. En: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942017000100011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000100011&lng=es)
33. Geraldo L, et al. Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. Apunt. univ. 2020; 10(4):156-74. Doi: <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>. En: <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/501>
34. Organización Mundial de la Salud. Estrés. Washington: Centro de prensa de la OMS; 2023. En: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20estr%C3%A9s%3F,las%20amenazas%20y%20a%20otros%20est%C3%ADmulo>
35. Oficina Internacional de Trabajo. La prevención del estrés en el trabajo: Lista de comprobación. Ginebra; 2019. En: <http://www.uco.es/catedraprevencion/index.php/es/doc-tecnica/psicosociologia/288-oit-la-prevencion-del-estres-en-el-trabajo-lista-de-comprobacion>
36. Mendoza S y Gonzáles Y. El estrés y el trabajo de enfermería: Factores influyentes. Rev de ciencias de la salud. 2020; 2 (2): 51-59. En: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
37. Kokoroko E y Mohamed A. Efecto de la carga de trabajo en el estrés laboral de las enfermeras OPD de Ghana: el papel del apoyo de los compañeros de trabajo. Obra sanitaria Saf. 2019; 10 (83): 341-346. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.04.002>. En: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791118304050>

38. Sander A y Córdoba E. Bienestar psicológico laboral: su relación con el clima sociolaboral y las condiciones de trabajo. 2018; 14-17. En: <https://www.aacademica.org/000-122/227.pdf>
39. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Bilbao. Agencia de la Unión Europea; 2023. En: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress#:~:text=comunicaci%C3%B3n%20ineficaz%2C%20falta%20de%20apoyo,sexual%2C%20violencia%20ejercida%20por%20terceros.>
40. Fornés J. Estrés laboral en enfermería: un reto a combatir. Rev española de enfermería de salud mental. 2020; 11 (3): 2530-6707. Doi: <http://doi.org/10.35761/reesme>. En: <http://www.reesme.com/index.php/REESM-AEESME/article/view/86/66>
41. Torres M, et al. Fundamentos de enfermería (I) Bases teóricas y metodológicas. España: Universidad de Almería; 2022. En: <https://books.google.es/books?id=UzKUEAAAQBAJ&lpg=PA80&ots=sklJ8iuygg&dq=teoria%20de%20la%20adaptaci%C3%B3n%20de%20callista%20Oroy&lr&hl=es&pg=PA2#v=onepage&q&f=false>
42. Instituto Nacional de Estadística. Investigación y desarrollo experimental. Perú: 2023. En: [https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4730&op=30058&p=1&n=20#:~:text=a\)%20Investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica.,una%20aplicaci%C3%B3n%20o%20utilizaci%C3%B3n%20determinada](https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4730&op=30058&p=1&n=20#:~:text=a)%20Investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica.,una%20aplicaci%C3%B3n%20o%20utilizaci%C3%B3n%20determinada)
43. Hernandez S. Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL; 2014. En: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
44. Segredo M. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Rev Cubana Salud Pública. 2017; 43 (1): 57-67. En: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es.)
45. Peralta, G. Clima Organizacional, Satisfacción del Usuario e Incidencia en la Relación Clínica, en Consulta Externa de Centro de salud. Ecuador, 2021. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021 En:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71947/Peralta\\_GGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71947/Peralta_GGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

46. Álvarez E. Estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de servicios de la salud]; Cusco: Universidad Cesar Vallejo; 2020 En: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61521/Alvarez\\_RE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61521/Alvarez_RE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

## ANEXOS



## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Clima organizacional</b>	Iglesias y Torres conceptualizan al clima organizacional como aquellas agrupaciones de apreciaciones de las características respectivamente estables dentro de una empresa o compañía, que interviene en las conductas o comportamientos de los empleados, así como también en el ambiente psicosocial en el que los trabajadores se desempeñan <sup>24</sup> .	Se medirá a través de un instrumento de nombre "Evaluación del clima organizacional en salud ECOS-S" elaborado por Segredo.  Valor final: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuado: (60 a más puntos)</li> <li>• En riesgo: (40 a 59 puntos)</li> <li>• Inadecuado: (menor a 40 puntos).</li> </ul>	Comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Relaciones interpersonales y de trabajo.</li> </ul>	10, 15, 29, 35, 45 2, 17, 22, 37, 48 3, 18, 23, 38, 46	Ordinal
			Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Estímulo al desarrollo organizacional</li> </ul>	6, 11, 25, 30, 43 1, 16, 21, 36, 47 5, 20, 31, 40, 50	
			Estilo de dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Participación</li> <li>• Solución de conflictos</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	7, 12, 26, 32, 41 4, 19, 24, 39, 49 9, 14, 28, 34, 44 8, 13, 27, 33, 42	

<b>Estrés laboral</b>	La Organización Mundial de la Salud define al estrés como aquel “periodo de tensión, preocupación física y psicológica ocasionada por situaciones difíciles” <sup>33</sup> . Así mismo, La Organización Internacional del Trabajo refiere al estrés como “reacciones físicas y emocionales al desgaste generado por una inestabilidad entre las necesidades y los requerimientos percibidos, la capacidad y el recurso de la persona para hacer frente a esas peticiones” <sup>34</sup> .	Se medirá a través de un instrumento de nombre “The Nursing Stress Scale (NSS)”, elaborada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson, que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería.  Valor final: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leve (0-34)</li> <li>• Moderado (35-68)</li> <li>• Severo (69-102)</li> </ul>	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de Trabajo</li> </ul>	1, 20, 25, 27, 28,30, 33 y 34	Ordinal
			Ambiente Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muerte y sufrimiento</li> </ul>	3, 6, 8, 12, 21 Y 4	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación insuficiente</li> </ul>	17, 10, 15, 18, 23 y 32	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de apoyo</li> </ul>	7, 11 y 16	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incertidumbre en el tratamiento.</li> </ul>	13, 14, 19 , 26 y 31	
			Ambiente Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas con los médicos</li> </ul>	2, 24, 5 y 9	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas con otros miembros del equipo de enfermería.</li> </ul>	22 y 29					

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### Variable 1: Clima organizacional

#### Evaluación del clima organizacional en salud ECOS-S

I. Datos del encuestado:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

Centro de trabajo:

II. Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca en qué medida se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).

III. Incisos del cuestionario:

	<b>Incisos</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>S</b>
<b>1</b>	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.			
<b>2</b>	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.			
<b>3</b>	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.			
<b>4</b>	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.			
<b>5</b>	Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.			
<b>6</b>	Los trabajadores conocen la misión de la institución.			
<b>7</b>	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.			

8	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.			
9	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.			
10	El trabajo que realizo me gusta.			
11	El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.			
12	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			
13	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.			
14	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.			
15	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.			
16	Las condiciones físicas de trabajo son buenas.			
17	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.			
18	Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.			
19	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.			
20	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.			
21	Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.			
22	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.			
23	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.			
24	Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.			
25	Las acciones de control se realizan de forma planificada.			
26	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.			
27	El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.			
28	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.			
29	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.			
30	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.			
31	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.			
32	Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.			
33	Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.			
34	Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.			
35	Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.			
36	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.			

<b>37</b>	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.			
<b>38</b>	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.			
<b>39</b>	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.			
<b>40</b>	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.			
<b>41</b>	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.			
<b>42</b>	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.			
<b>43</b>	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular			
<b>44</b>	Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.			
<b>45</b>	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.			
<b>46</b>	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.			
<b>47</b>	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.			
<b>48</b>	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			
<b>49</b>	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.			
<b>50</b>	Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.			

**FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO 1:** Evaluación del clima organizacional en salud (ECOS-S)

<b>Ficha Técnica</b>	
<b>Nombre del instrumento:</b>	Evaluación del clima organizacional en salud (ECOS-S)
<b>Autor:</b>	Alina María Segredo Pérez
<b>Objetivo:</b>	Medir el nivel del clima organizacional percibido por el personal de enfermería.
<b>Año:</b>	2017
<b>Aplicación:</b>	Individual
<b>Unidad de análisis</b>	El personal de enfermería del servicio de Cirugía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
<b>Ámbito de aplicación</b>	Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
<b>Tiempo estimado:</b>	15 minutos
<b>Estructura:</b>	50 preguntas
<b>Escala de medición:</b>	Nunca, a veces y siempre
<b>Confiabilidad:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.82 según Alpha de Cronbach (Peralta)</li> <li>• 0.825 según Alpha de Cronbach (Carrion y Sifuentes)</li> </ul>

**Base de datos prueba piloto**

N	Items																																																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	2	1	2	1	0	1	2	1	2	2	0	1	1	0	1	2	1	1	1	0	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	0	1	2	1		
3	2	2	2	2	1	0	0	1	2	0	1	0	0	1	1	2	2	0	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	2	1	2	1	1	
4	1	1	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	0	1	0	0	2	0	2	0	2	2	
5	2	1	0	0	2	2	1	2	2	0	0	2	2	2	0	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	2	0	2	2	0	0	2	1	2	2	0	0	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2		
6	1	2	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	0	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1		
7	2	0	2	2	1	2	2	0	2	2	2	0	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	2	0	2	1	1	1	1	2	0	2	2	1	0	2	2	2	2			
8	1	2	1	0	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	0	0	2	1	1	2	2	2	2	1	0	1	2	2	2	1	1	0	2	1	0	0	2	2	2	2	1	1	0	1	2			
9	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	2	1	0	0	0	1	1	2	0	1	2	1	1	1	1	0	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2		
10	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	1	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	

**Confiabilidad del instrumento:** Evaluación del clima organizacional en salud (ECOS-S)

**Resumen de procesamiento de casos**

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

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	50





**Variable 2: Estrés laboral**

**The Nursing Stress Scale (NSS)**

Edad: \_\_\_\_\_ años Tiempo de labor asistencial en el servicio: \_\_\_\_ año(s)  
\_\_\_\_mes(es) Tiene especialidad: SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

I. INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de hospital. Indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado ser estresantes en el actual servicio. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (0), Alguna vez (1), Frecuentemente (2), Muy frecuentemente (3).

Incisos		Nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	0	1	2	3
2	Recibir críticas de un médico.	0	1	2	3
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	0	1	2	3
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	0	1	2	3

5	Problemas con un supervisor	0	1	2	3
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	0	1	2	3
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.	0	1	2	3
8	La muerte de un paciente.	0	1	2	3
9	Problemas con uno o varios médicos.	0	1	2	3
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	0	1	2	3
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	0	1	2	3
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.	0	1	2	3
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.	0	1	2	3
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.	0	1	2	3
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.	0	1	2	3

16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.).	0	1	2	3
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.	0	1	2	3
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.	0	1	2	3
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.	0	1	2	3
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	0	1	2	3
21	Ver a un paciente sufrir	0	1	2	3
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.	0	1	2	3
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.	0	1	2	3
24	Recibir críticas de un supervisor.	0	1	2	3
25	Personal y turno imprevisible	0	1	2	3
26	El médico prescribe un tratamiento que	0	1	2	3

	parece inapropiado para el paciente				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)	0	1	2	3
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	0	1	2	3
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	0	1	2	3
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	0	1	2	3
31	El médico no está presente en una urgencia médica	0	1	2	3
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	0	1	2	3
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	0	1	2	3
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	0	1	2	3

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 2: The Nursing Stress Scale (NSS)**

<b>Ficha Técnica</b>	
<b>Nombre del instrumento:</b>	The Nursing Stress Scale (NSS)
<b>Autor:</b>	Pamela Gray-Toft y James G. Anderson
<b>objetivo:</b>	Medir el estrés laboral del personal de enfermería.
<b>Año:</b>	1981 posteriormente adaptada a una versión castellana en 1998.
<b>Aplicación:</b>	Individual
<b>Unidad de análisis</b>	El personal de enfermería del servicio de Cirujía y Medicina adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
<b>Ámbito de aplicación</b>	Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
<b>Tiempo estimado:</b>	10 minutos
<b>Estructura:</b>	34 preguntas
<b>Escala de medición:</b>	Nunca, a veces, frecuentemente y muy frecuentemente
<b>Confiabilidad:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.877 según Alpha de Cronbach (Alvares)</li> <li>• 0.881 según Alpha de Cronbach (Carrión y Sifuentes)</li> </ul>

## Base de datos prueba piloto

N	Items																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1
2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
3	2	1	1	2	1	1	2	2	0	1	1	1	3	1	2	2	2	2	0	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1
4	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	0	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
5	1	0	1	2	1	3	1	2	0	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	0	2
6	1	1	1	2	2	1	0	1	1	1	0	2	0	1	0	0	2	0	1	2	2	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1
7	1	1	2	1	0	3	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2
8	2	0	1	1	0	1	2	0	1	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	1	1	2
9	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
10	3	1	1	1	0	3	2	1	0	1	1	2	2	1	0	0	1	0	1	2	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3

## Confiabilidad del instrumento: The Nursing Stress Scale (NSS)

### Resumen de procesamiento de casos

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

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	34

## Anexo 3: Constancia de decisión ética



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

N° 0056-2023

#### CONSTANCIA DE DECISIÓN ÉTICA

El Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales (CIEI-HNSEB) hace constar que el protocolo de investigación denominado: "Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de un Hospital Nacional de Lima-2023" fue **APROBADO** bajo la modalidad de **REVISIÓN EXPEDITA**.

#### Investigadores:

**Carrión Flores Angie**  
**Sifuentes Dominguez Miguel Angel**

El protocolo de investigación aprobado corresponde a la **versión 01** de fecha **05 de julio de 2023**.


Para la aprobación se ha considerado el cumplimiento de los lineamientos metodológicos y éticos en investigación, que incluye el balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y otros.

Las enmiendas en relación con los objetivos, metodología y aspectos éticos de la investigación deben ser solicitadas por el investigador principal al CIEI-HNSEB.

El protocolo de investigación aprobado tiene un periodo de vigencia de 12 meses; desde el 05 de julio de 2023 hasta el 04 de julio de 2024, y; de ser necesario, deberá solicitar la renovación con 30 días de anticipación.

De forma semestral, deberá enviarnos los informes de avance del estudio a partir de la presente aprobación y así como el informe de cierre una vez concluido el estudio.

Lima, 05 de julio de 2023

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSP. NAC. SERG. E. BERNALES  
YESSICA IRIS SALAZAR QUIROZ  
PRESIDENTE DEL COMITÉ  
INSTITUCIONAL DE ÉTICA  
EN INVESTIGACIÓN





## Anexo 4: Autorización de la aplicación del instrumento



PERÚ Ministerio de Salud

Hospital Nacional Sergio E. Bernales

CARGO

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

### MEMORANDO N° 398- OF-OADI-HNSEB-2023

A : Lic. Maritza Diana Peña Ortiz  
Jefa del Dpto. Enfermería  
ASUNTO : Autorización para recolección de información  
FECHA : Comas, 10 de julio de 2023

Mediante el presente me dirijo a usted, para solicitar brindar las facilidades necesarias a los investigadores:

**Carrión Flores Angie**  
**Sifuentes Dominguez Miguel Angel**

Quien cuenta con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación para realizar la recolección de datos de su estudio: "*Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de un Hospital Nacional de Lima-2023*" para el cual realizará la aplicación de la Evaluación del clima organizacional en salud (ECOS-S) y la Escala The Nursing Stress Scale a todas las enfermeras que se encuentran en los servicios de cirugía y medicina.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES  
MC. RICARDO A. PEREZ SOVERO  
JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
CMP. 35569

Cc.  
Archivo  
REPS/jhc

direccion@hnseb.gob.pe  
www.hnseb.gob.pe

Av. Tupac Amaru N° 8000 - Km 14.5 - Comas  
Central Telefónica 5580186

2023 JUL 10 10:05 AM  
RECEIVED

## **Anexo 5: Consentimiento informado**

**Instituciones:** Universidad Cesar Vallejo

**Investigadores:** Carrion Flores Angie Jocelyne y Sifuentes Dominguez

Miguel Angel

**Título:** Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de un Hospital Nacional de Lima-2023.

### **Propósito del Estudio:**

Lo estoy invitando a participar en un estudio llamado: "Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de un Hospital Nacional de Lima-2023". Este es un estudio desarrollado por dos estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, quienes nos encontramos realizando este estudio para poder determinar la relación entre el Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de un Hospital Nacional de Lima-2023.

Antes de decidir si desea participar o no, le brindaré la información necesaria, para que pueda tomar una decisión informada, puede usted realizar todas las preguntas que desee y las responderé gustosamente. Este proceso se denomina **Consentimiento Informado**.

### **Procedimientos:**

Si acepta participar en este estudio se le solicitará completar dos instrumentos de recolección de datos:

1. Evaluación del clima organizacional en salud (ECOS-S).
2. The Nursing Stress Scale (NSS) adaptada a una versión castellana.

Los cuales tienen preguntas de opción múltiple de respuesta, que tendrá que marcar con un aspa (X) de acuerdo a su criterio. No existen respuestas buenas ni malas. Asimismo, el tiempo de aplicación de cada instrumento es de 20 minutos aproximadamente.

**Beneficios:**

Esta investigación tiene como beneficio la producción de conocimiento científico que contribuya a la mejora de la formación investigativa de los estudiantes universitarios. Por otro lado, usted con este estudio conocerá de manera clara como se relaciona el clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras. Si desea información de los resultados, tenga a bien indicar el código de este consentimiento en los respectivos instrumentos, de ser el caso, se le informará de forma personal y confidencial los resultados de los instrumentos, sin ningún costo económico para usted.

**Riesgos:**

No se contemplan riesgos físicos o psicológicos en esta etapa de la investigación. El llenado de los instrumentos de recolección de datos no implica un esfuerzo que pueda repercutir sobre la integridad de su salud.

**Confidencialidad:**

Se asignará códigos aleatorios a los instrumentos de recolección de datos que usted llene, evitando la exposición de sus nombres y apellidos; así mismo, si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron. La información documentada no se mostrará a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Uso futuro de la información obtenida:**

La información será almacenada para su posterior uso en acciones de mejora de la formación en investigación, contribuyendo y permitiendo evidenciar la realidad del clima organizacional y el estrés laboral en enfermeras en dicho Hospital.

**Derechos del participante:**

Si usted decide ser partícipe del estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional acerca del estudio, por favor pregunte al personal a los investigadores Carrion Flores Angie Jocelyne al celular 927 441 066 y Sifuentes Dominguez Miguel Angel al celular 910 183 941.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Cesar Vallejo

Telf.: (044) 485000 – (044) 485020

Fax: (044) 485019

### **DECLARACIÓN DEL PARTICIPANTE**

Este estudio me ha sido explicado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas. Acepto voluntariamente participar en este estudio. Entiendo que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin tener que dar explicaciones.

Si luego tengo más preguntas acerca del estudio, puedo comunicarme con los investigadores, a los teléfonos arriba mencionados. Si tengo preguntas acerca de los aspectos éticos del estudio o me parece que me han tratado injustamente, puedo comunicarme con el presidente del Comité de Ética de la Universidad Cesar Vallejo, al teléfono arriba mencionado.

**Participante**

Fecha

Nombre: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

**Investigadores**

Fecha

Nombre: Angie Jocelyne Carrion Flores

DNI: 44388358

Nombre: Miguel Angel Sifuentes Dominguez

DNI: 71456018

**Si desea una copia de este documento, solicítelo con toda confianza.**