



**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

EL CLIMA ORGANIZACIONAL INFLUYE EN EL ESTRÉS LABORAL DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL CENTRO ENDOSCOPICO  
DE CLINICA INTERNACIONAL 2022

**Línea de investigación:**

**Salud Pública**

Tesis para optar el Título de Enfermera en Segunda Especialidad en  
Gastroenterología y Endoscopia Gastrointestinal

**Autor**

Bracho Álvarez, José Gregorio

**Asesora**

Quispe Ruffner, Rita Yolanda

ORCID: 0000-0001-9511-5537

**Jurado**

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Galarza Soto, Karla Vicky

**Lima - Perú**

**2025**



# EL CLIMA ORGANIZACIONAL INFLUYE EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL CENTRO ENDOSCOPICO DE CLINICA INTERNACIONAL 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://repositorio.autonmadeica.edu.pe">repositorio.autonmadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
6	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
7	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Grupo IOE Trabajo del estudiante	1%
11	<a href="https://go.gale.com">go.gale.com</a> Fuente de Internet	1%



**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

EL CLIMA ORGANIZACIONAL INFLUYE EN EL ESTRÉS LABORAL DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL CENTRO  
ENDOSCOPICO DE CLINICA INTERNACIONAL 2022

**Línea de investigación**

Salud Pública

Tesis para optar el Título de Enfermera en Segunda Especialidad en Gastroenterología  
y Endoscopia Gastrointestinal

**Autor**

Bracho Álvarez, José Gregorio

**Asesor (a):**

Quispe Ruffner, Rita Yolanda

(0000-0001-9511-5537)

**Jurado:**

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Galarza Soto, Karla Vicky

**Lima- Perú**

**2025**

## **Dedicatoria**

A mi hermoso ángel que desde el cielo me bendice, quien  
junto a mi hijo y mi esposa son el motor  
que me impulsa a seguir adelante

## **Agradecimiento**

A Dios todopoderoso y a mi familia que me  
impulsan a ser una persona con principios  
y valores

## INDICE

Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. Introducción.....	8
1.1. Descripción y formulación del problema.....	8
1.2. Antecedentes.....	11
1.3. Objetivos.....	13
1.4. Justificación.....	14
1.5. Hipótesis.....	16
II. Marco Teórico.....	17
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	17
2.1.1. Variable clima organizacional.....	17
III. Métodos.....	23
3.1. Tipo de investigación.....	23
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	23
3.3. Variables.....	23
3.4. Población y muestra.....	24
3.5. Instrumentos.....	24
3.6. Procedimientos.....	25
3.7. Análisis de datos.....	25
3.8. Consideraciones éticas.....	27
IV. Resultados.....	28

V.	Discusión de resultados .....	32
VI.	Conclusiones .....	34
VII.	Recomendaciones .....	35
VIII.	Referencias .....	36
IX	Anexos .....	40

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar de qué manera el clima organizacional influye en el estrés laboral del personal de enfermería que labora en el centro endoscópico de la Clínica Internacional en el año 2022. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y diseño transversal, aplicando dos instrumentos validados: el cuestionario del MINSA para evaluar el clima organizacional (con 34 ítems distribuidos en seis dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación, comunicación y respaldo) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el estrés laboral en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. La muestra estuvo conformada por 20 profesionales de enfermería. Los resultados revelaron que el clima organizacional fue percibido como favorable, siendo la participación la dimensión mejor valorada (3.52) y la comunicación la más baja (3.31). En cuanto al estrés laboral, se encontró un nivel elevado de agotamiento emocional (4.03), aunque con alta realización personal (4.01), lo cual actúa como un factor protector. El análisis de correlación arrojó un coeficiente de  $r = -0.73$ , indicando una correlación negativa fuerte entre el clima organizacional y el estrés laboral. Esto demuestra que, a mayor percepción de un clima organizacional saludable, menor es el nivel de estrés reportado por el personal de enfermería. Se concluye que fortalecer aspectos del clima organizacional, especialmente la comunicación y el liderazgo, puede contribuir significativamente a la reducción del estrés laboral en contextos hospitalarios de alta demanda asistencial como el centro endoscópico.

**Palabras clave:** Clima organizacional, estrés laboral, personal de enfermería, centro endoscópico, Clínica Internacional.

## ABSTRACT

The general objective of this study was to determine how the organizational climate influences the work stress of the nursing staff working in the endoscopic center of the International Clinic in the year 2022. For this purpose, a quantitative approach, descriptive correlational and cross-sectional design was used, applying two validated instruments: the MINSAs questionnaire to evaluate the organizational climate (with 34 items distributed in six dimensions: leadership, motivation, reciprocity, participation, communication and support) and the Maslach Burnout Inventory (MBI) to measure work stress in its three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment. The sample consisted of 20 nursing professionals. The results revealed that the organizational climate was perceived as favorable, with participation being the highest rated dimension (3.52) and communication the lowest (3.31). Regarding work stress, a high level of emotional exhaustion (4.03) was found, although with high personal accomplishment (4.01), which acts as a protective factor. The correlation analysis yielded a coefficient of  $r = -0.73$ , indicating a strong negative correlation between organizational climate and job stress. This shows that the higher the perception of a healthy organizational climate, the lower the level of stress reported by the nursing staff. It is concluded that strengthening aspects of the organizational climate, especially communication and leadership, can contribute significantly to the reduction of work stress in hospital contexts with high demand for care, such as the endoscopic center.

Key words: Organizational climate, work stress, nursing staff, endoscopic center, Clínica Internacional.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Descripción y formulación del problema.

A nivel mundial, para la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el momento actual, el estrés con sus diferentes variaciones en este caso el laboral se cataloga como la enfermedad del siglo, considerándose como una secuencia de reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales evidenciadas por los trabajadores en medio de situaciones adversas o complejas en el ejercicio de sus funciones ocupacionales superándose en ocasiones el grado de conocimiento, destreza o habilidades. Por otro lado, países como México ubicado en el primer lugar con un valor del 75% de nivel de estrés laboral en sus trabajadores ocupando así el primer puesto a nivel mundial en esta categoría; seguido de China con 73% y Estados Unidos con 59% (2019).

Por otro lado, en el estudio ‘COVID-19 Global Impact’ de Cigna se evidencia la relación entre clima organizacional y el estrés, el 79% de los empleados españoles corroboran tener una buena interrelación con sus compañeros, y el 67% con sus superiores. No obstante, con un porcentaje monitoreo, mencionan no tener miedo a perder su empleo y contar con cierta estabilidad laboral (62%) y, por último, siendo relevante consideran su carga de trabajo manejable (54%) (Aguado; Bátiz y Quintana, 2013).

En el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester, los autores Casalnova y Di Martino en el año 1994 estimaron a través de una escala de 0 a 10 puntos el grado de estrés en algunas profesiones: mineros 8.3, oficiales de la policía 7.7, personal en general de la construcción 7.5, médicos 6.8, enfermeros 6.5, es de destacar, la existencia de circunstancias laborales específicas, con mucha fuerza contextual que son potencialmente más estresantes que otras (Garza et al, 2011).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señalan que los profesionales de la enfermería conforman un elemento clave en el sistema sanitario, sin embargo, están expuestos a remuneraciones bajas, además los gerentes y supervisores no estimulan e incentivan el apoyo, reconocimiento social y desarrollo profesional, lo que trae consigo el cumplimiento de la tareas asignadas de manera deficiente y en ocasiones malos tratos por parte del personal de enfermería al paciente (Carrillo Et al, 2018).

No obstante, el Ministerio de la Salud (MINSA), cataloga al estrés laboral dentro del rango de las enfermedades ocupacionales y le da una relevancia en cuanto a su afectación generada sobre aspectos psicológicos, fisiológicos y de comportamiento y a su vez, su contribución no favorable el desempeño laboral. Es por ello, el comportamiento organizacional de los trabajadores de la salud constituye una prioridad para la prestación de un buen servicio en los centros de salud (Garza et al, 2011).

En la clínica Internacional, en el centro endoscópico, se ha observado que un gran número del personal de enfermería expresan, que en el servicio existe una falta de comunicación efectiva entre los miembros del equipo, ausencia de reconocimiento y valoración del trabajo realizado, falta de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, y un liderazgo inadecuado o poco inspirador. Estas condiciones generan un ambiente laboral tenso, poco colaborativo y con escaso apoyo emocional, lo cual contribuye al estrés laboral experimentado. Además, se ha evidenciado en el personal mencionado síntomas como fatiga crónica, problemas de sueño, dolores musculares, aumento de la presión arterial y disminución en la calidad del cuidado brindado a los pacientes. Es por ello que formuló el siguiente problema de investigación:

**Formulación del problema:**

¿De qué manera el clima organizacional influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022?

**Problemas específicos**

¿Cómo influye el liderazgo en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022?

¿Cómo influye la motivación en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022?

¿Cómo influye la reciprocidad en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022?

¿Cómo influye la participación en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022?

¿Cómo influye la comunicación en el estrés laboral del personal de enfermería de que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022?

¿Cómo influye el respaldo en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022?

## **1.2 Antecedentes**

### **Antecedentes Nacionales**

En un estudio realizado por Ccasani (2022), se investigó la relación entre el Clima Organizacional y el estrés laboral en enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en 2017. El estudio tuvo un enfoque descriptivo correlacional y adoptó un diseño no experimental de corte transversal. La muestra consistió en 38 enfermeros que formaban parte del servicio de emergencia. Se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos, y el instrumento empleado fue la Escala de Likert. Los resultados revelaron que el 73.7% de los participantes experimentaron un clima organizacional de nivel medio, seguido de un 15.8% que reportó un clima organizacional alto. En cuanto al estrés laboral, se encontró que la mayoría de los enfermeros presentaban un nivel de estrés medio, con un 57.9%, seguido de un 26.3% que experimentaba un estrés bajo. Para analizar la hipótesis planteada, se utilizó el test de Chi Cuadrado para evaluar la correlación entre las variables de estrés laboral y clima organizacional. Los resultados mostraron un valor de significancia de 0.003 ( $p < 0.05$ ), lo cual indica una relación significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa general, que sugiere la existencia de una relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

### **Antecedentes Internacionales**

Aruquipa (2018) llevó a cabo un estudio con el objetivo de analizar los factores de riesgo del estrés laboral en enfermería de la unidad de terapia intensiva del Instituto Gastroenterológico Boliviano Japonés, ubicado en La Paz, Bolivia, durante el año 2018. El enfoque utilizado en el estudio fue descriptivo y transversal. La muestra consistió en 6 enfermeras que trabajan en la unidad de terapia intensiva, a quienes se les aplicó una encuesta llamada "the Nursing Stress Scale" en su versión en español. Para el análisis de los datos se

utilizó el programa estadístico SPSS 20. Los resultados del estudio revelaron los factores de riesgo que presentan a nivel personal, como la presencia de contractura cervical, la cual afecta al 67% de las enfermeras (N=6). En cuanto al entorno laboral, se identificaron como estresores el ruido, que afecta al 40% de las enfermeras (N=5), y la mala iluminación, también con un impacto del 40% (N=5). Se observó que cada enfermera atendía en promedio a 4 pacientes durante una jornada laboral, lo cual representa un 83% de la muestra (N=5). Además, se evidenció que la percepción del estrés está asociada a diversos estresores laborales, lo cual ocasiona un agotamiento emocional al final de la jornada de trabajo, afectando al 66,60% de las enfermeras (N=4). Estos resultados indican la existencia de situaciones determinantes que generan estrés en los profesionales de enfermería. Los datos obtenidos en este estudio podrían contribuir al diseño de propuestas e intervenciones.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera el clima organizacional influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar cómo influye el liderazgo en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- Identificar cómo influye la motivación en el estrés del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- Identificar cómo influye la reciprocidad en el estrés del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- Identificar cómo influye la participación en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- Identificar cómo influye la comunicación en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- Identificar cómo influye el respaldo en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.

#### **1.4 Justificación**

En el contexto específico de los profesionales de enfermería que laboran en un centro endoscópico, es importante considerar que este tipo de entorno de trabajo puede presentar desafíos y demandas únicas. Los profesionales de enfermería en un centro endoscópico deben lidiar con altos niveles de estrés debido a la naturaleza crítica y delicada de su trabajo, que implica la realización de procedimientos médicos invasivos, el manejo de pacientes con problemas de salud graves y la necesidad de tomar decisiones rápidas y precisas.

La existencia de un clima organizacional favorable puede influir positivamente en la percepción de los profesionales de enfermería sobre su trabajo y su capacidad para hacer frente a las demandas laborales. Un clima organizacional positivo se caracteriza por una comunicación abierta y efectiva, un liderazgo sólido y apoyo emocional, la participación y el reconocimiento de los empleados, así como un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo.

La comprensión de la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el contexto específico del personal de enfermería en un centro endoscópico es relevante tanto desde una perspectiva teórica como práctica. Desde un punto de vista teórico, esta investigación contribuirá a ampliar los conocimientos existentes sobre los factores que influyen en el estrés laboral de los profesionales de enfermería, particularmente en un entorno de trabajo específico.

Desde un punto de vista práctico, los resultados de este estudio podrían tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y la promoción de la salud ocupacional en el centro endoscópico de Clínica Internacional. Los hallazgos podrían proporcionar información valiosa para el diseño e implementación de intervenciones y políticas organizacionales destinadas a mejorar el clima laboral y reducir el estrés entre el personal de enfermería. Esto, a su vez, podría contribuir a mejorar la calidad de la atención médica brindada, el bienestar del personal y la satisfacción de los pacientes.

Desde lo metodológico, permite mejorar en la forma de analizar las variables: El estudio puede proporcionar información valiosa sobre la forma analizar las variables de clima organizacional y estrés laboral en el contexto del centro endoscópico. Esto puede incluir la identificación de estrategias y enfoques metodológicos más adecuados para investigar y comprender estas variables en este entorno laboral particular.

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

- El clima organizacional influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.

### **Hipótesis específicas**

- El liderazgo influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- La motivación influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- La reciprocidad influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- La participación influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- La comunicación influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.
- El respaldo influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación**

#### **2.1.1. Variable clima organizacional**

##### **A.-Concepto de clima organizacional**

Cornejo y Girón (2014) se relaciona al ambiente interno presente en los integrantes de la organización, conjugándose con la motivación de éstos y la de su entorno, siendo básicamente los factores que inducen al deseo de pertenencia o estímulo hacía el compromiso con la organización.

García y Martínez (2015) asocian este término con la forma de ver la empresa o percibirla por parte de los colaboradores constituyendo una imagen o cultura dentro de ésta.

Además, Vásquez (2015) refiere al ámbito donde se involucran y desempeñan las personas para realizar cotidianamente tus tareas asignadas en la organización, donde se conjugan la manera de tratarse y comunicarse.

##### **B.-Importancia del clima organizacional**

En principio, la relevancia del clima organizacional no radica básicamente en los factores organizacionales relacionados o que involucran a los colaboradores de una organización y la forma de comportarse o interrelacionarse. En realidad, se basa en la manera de percibir o captar las experiencias desarrolladas o vividas en el ambiente cotidiano donde desempeñan sus tareas cada empleado. Es por ello, la empresa es la imagen o reflejo de las características particulares de cada miembro y de la misma organización propiamente. Adicionalmente, el clima organizacional contribuye detectar, de manera científica y organizada, las diversas formas de pensar de las personas en relación a su ambiente laboral y situaciones de trabajo, con la finalidad de mitigar los factores negativos identificados y que influyen en el compromiso y la productividad del potencial humano (Montoya, 2016).

Sin embargo, en la actualidad la importancia y el auge alcanzado en el estudio del clima organizacional ha trascendido tan a lo interno como lo externo de la organización en la relación directa y significativa entre este y la productividad de la organización demostrado en numerosos estudios (Cornejo y Girón, 2014).

### **C.-Dimensiones del clima organizacional**

Según Vásquez (2015):

**-Liderazgo:** refiere a aspectos que involucran el manejo, gerencia, la motivación hacia la excelencia y el trabajo en equipo, por último, la resolución de conflictos.

**-Motivación:** comprende lo referido a la autorrealización de las personas, el reconocimiento del aporte, a la responsabilidad, además de la adaptación al ambiente de trabajo.

**-Reciprocidad:** refiere al nivel de ejecución en el trabajo, a la preservación de los activos y bienes de la organización, a la retribución, así como a la ecuanimidad.

**-Participación:** refiere la responsabilidad con la productividad, con la trasmisión de informaciones de manera idónea y correcta, así como acoplarse al cambio.

**-Comunicación:** hace referencia a lo que fomenta a la cultura organizacional idónea y sana, además de favorecer a la retroalimentación y los estilos de comunicación.

### **Características del clima organizacional**

Para García y Martínez, enumeran algunas características, tales como:

- Evidencia las motivaciones y expectativas de los integrantes de la organización (interior), en contraste a las categorías analíticas de los que no forman parte de la organización (exterior).

-Evidencia el entorno o la situación actual del lugar o sitio donde se desempeñan sus tareas cotidianas los colaboradores de una organización.

-Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

-al manejarle de manera eficiente y eficaz permite obtener un equilibrio o estabilidad en el clima de una organización, a través de modificaciones o transformaciones de forma progresiva, sin

embargo, se puede ver comprometida por las decisiones que involucran de manera estratégica el devenir organizacional.

-Guarda una relación estrecha y directa con la manera de comportarse de los miembros de la empresa. Es por ello, un clima lleno de conflictos y continuas adversidades se asocia bajo rendimiento y estrés en los colaboradores. Por lo cual, una actitud positiva o la cultura a generar acciones cargadas de valores y buenas formas de comunicación trae consigo pertenencia y los resultados correctos y esperados.

-Una organización con un buen clima tiene mayores oportunidades de lograr la pertenencia de los miembros: por lo cual, una organización con clima categorizado como deficiente traerá consigo bajos niveles de identificación.

### **Algunas teorías relacionadas con el clima organizacional**

Existen variadas y diferentes propuestas teóricas planteadas como lo son la de Chiavenato (2006):

#### **-Teoría de las relaciones humanas:**

Refieren a su aporte en la inclusión de términos en lo administrativo como son: liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupos, entre otros y a su vez, por el contrario, se dejan sin efecto o uso palabras como autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, entre otros.

#### **-Teoría del desarrollo organizacional:**

Nace aproximadamente para el año 1962 se relaciona con una agrupación de postulados referidos al hombre, la organización y el ambiente, con la finalidad de estimular la evolución y establecimiento de las organizaciones. Por lo cual, el desarrollo organizacional tiene relación directa con la teoría del comportamiento al gerenciar con un enfoque sistémico. No puede considerarse como una teoría administrativa, más bien es un movimiento que agrupa distintos autores con el objetivo de ejecutar las ciencias de la conducta.

### **2.1.1. Estrés laboral**

#### **A.-Concepto de estrés laboral**

Para García (2006) refiere a una agrupación de fenómenos que se generan a lo interno del trabajador bajo la influencia de los agentes estresantes lesivos ocasionados de manera directa por las tareas y actividades desarrolladas en la jornada laboral y que pueden afectar la salud del trabajador.

Para Paz y Valdivia (2015) este término tiene su origen en el griego “stringere”, significando tensión. De manera más común, se le puede catalogar como una condición simplemente muscular asociada a un endurecimiento de los músculos.

Cabe destacar, la Organización Mundial de la Salud (2008) define este término como una secuencia de reacciones generadas cuando los trabajadores contrastan requerimientos ocupacionales que no coinciden con su conocimiento, destrezas o habilidades; o al evidenciarse desequilibrios al interrelacionarse las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales de los colaboradores de la empresa.

#### **Causas del estrés laboral**

Para García (2017), se enumeran algunas como lo son:

- La inadecuada asociación laboral, o sea, la falta de congruencia entre las tareas delegadas y seguimiento dado por los superiores o encargados de supervisar la tarea.
- Un gran volumen de requerimientos y necesidades insatisfechas por parte de los superiores con relación a los colaboradores.
- La inadecuada administración o la evidencia de situaciones de trabajo inaceptables.
- La distribución de tareas inadecuada, trayendo consigo mayores cargas de trabajos en unos colaboradores más que en los otros.
- El no respeto al tiempo establecido como idóneo en la jornada de trabajo establecida.

## **Consecuencias del estrés laboral**

Para Paz y Valdivia (2015) se pueden enumerar una variedad de efectos:

### **-Consecuencias físicas**

La activación psicofisiológica constante y persistente ocasiona o conlleva a un abuso funcional y seguidamente activa o acelera eventos clínicos en personas con padecimientos crónicos o con predisposición a ellos. Tales como: gastritis, trastornos cardiovasculares y respiratorios, trastorno endocrino y sexual, afecciones en la piel, contusiones musculares, entre otros.

### **-Consecuencias psicológicas**

Descontrol en el desarrollo normal del sistema nervioso incidiendo en el cerebro. Es por ello, cualquier alteración o descontrol a nivel cerebral inhiben las funciones fisiológicas del organismo de algunas u otra manera. Por lo cual, entre los detonantes de estos efectos adversos se encuentra: preocupación desmedida, imposibilidad para tomar decisiones, falta de concentración, incapacidad para conservar la atención, sensación de desorientación entre otras.

### **-Consecuencias para la organización**

Todas las situaciones adversas no solo pueden afectar al individuo particularmente sino crear un ambiente inadecuado y que trae consigo dificultades de la productividad de la empresa. Es por ello, el bienestar laboral o una cultura adecuada va depender de una sana relación interpersonal y personal de manera individual por parte de cada colaborador.

## **Dimensiones del estrés laboral**

Para Dávalos (2005). Algunas son:

### **-Agotamiento emocional:**

Guarda relación con la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se evidencia: en el cansancio al culminar las tareas o actividades laborales, fatiga durante algunos lapsos de tiempo en la jornada laboral, somnolencia, frustración y obstinación, entre otros.

### **-Despersonalización:**

Refiere a la formación o establecimiento de sentimientos y actitudes negativas e impersonales entre los miembros de una organización y se evidencia: al tratar hostil y sin respeto alguno por parte de los supervisores, la pérdida de la sensibilidad con la gente, falta de consideración antes una necesidad o requerimiento de un compañero, atribuirse algunos problemas ajenos, entre otros.

#### **- Abandono de la realización personal**

Se refiere al monitoreo o supervisión de manera incorrecta de cada colaborador. Este caso se evidencia de manera multidimensional, en lo cognitivo, somático y emocional, y se relaciona con la comprensión o empatía hacia los compañeros de trabajo, al manejo y resolución de los problemas, la creación fácilmente de un ambiente tranquilo, el fomento de una motivación hacia el cumplimiento de las metas u objetivos profesionales y laborales.

#### **Teorías del estrés laboral**

Según la Organización para el Trabajo (2008) el estrés laboral no solo recae en el ambiente físico o psicosocial, ni en lo referido a la colocación de exceso de carga de trabajo o de circunstancias que propicien la pérdida del control, además, de en la manera de reaccionar, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución.

El estrés es un estado cognitivo que guarda relación con la manera de percibir cada persona al incorporarse o manejarse ante los requerimientos del ambiente de trabajo inmediato y se ve afectada o influida por la valoración cognitiva dadas por el colaborador o supervisor ante cualquier situación. Es por ello, la resiliencia o adaptación ante una adversidad detona o no situaciones estresantes.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

En el presente estudio tiene un enfoque cuantitativo según con lo mencionado por Sánchez, reyes y Mejía (2018), refiere a la cuantificación de los datos e informaciones al recabar lo necesario para estudiar las variables. Además, se relaciona con un enfoque deductivo debido a su naturaleza explicativa y la formulación de hipótesis específicas. Por otro lado, este estudio es de tipo explicativo causal, ya que se plantea la hipótesis de que el clima organizacional influye en el nivel de estrés laboral experimentado por el personal de enfermería en el centro endoscópico. Se busca establecer si existe una relación causal entre estas dos variables y determinar la dirección de esa relación. Es decir, si un clima organizacional favorable reduce el estrés laboral o si un clima organizacional desfavorable aumenta el estrés laboral.

#### 3.2. Ámbito temporal y espacial

El presente estudio será realizado entre los meses de marzo a junio 2023. En el centro endoscópico de la Clínica Internacional que está ubicado dirección.

#### 3.3. Variable

**Variable independiente: Clima organizacional.**

Dimensiones

D1: Liderazgo.

D2: Motivación.

D3: Reciprocidad.

D4: Participación.

D5: Comunicación.

**Variable dependiente: Estrés laboral.**

Dimensiones

D1: Agotamiento emocional.

D2: Despersonalización.

D3: Abandono de la realización personal.

### **3.4. Población y muestra**

En este caso, la población de estudio estará conformada por 20 enfermeros que laboran en el centro endoscópicos.

El presente estudio se trabajará para la muestra con el total del personal de enfermería que trabaja en el centro endoscópico que son un total de 20 y están divididos de la siguiente manera: 11 enfermero y 9 técnico de enfermería.

Tipo de muestreo: No probabilístico a conveniencia y cautivos en el servicio.

#### **Criterios de inclusión**

- Enfermeros asistenciales que laboren en el centro endoscópico de tres meses a más.
- Enfermeros que deseen ser parte del estudio.
- Enfermeros que estén en adecuado estado de salud mental.

#### **Criterios de exclusión**

- Enfermeras que estén de licencia y/o vacaciones.
- Enfermeras administrativas

### **3.5. Instrumentos**

Se usarán 2 cuestionarios el Cuestionario sobre clima organizacional basado en lo establecido por el MINSA (2011) en el Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional; Lima- Perú que se componen de 100 ítems con una escala de valoración con 5 opciones que van desde Siempre (S) con un valor de 5, casi siempre (CS) de 4, algunas

veces (AV) de 3, casi nunca (CN) de 2 y nunca (N) con 1.

En el caso, del Cuestionario basado en Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el estrés laboral se compone de 22 preguntas con 7 opciones de valoración que van desde de diariamente con un valor de 6, varias veces a la semana de 5, una vez a la semana de 4, algunas veces al mes de 3, una vez al mes o menos de 2, alguna vez al año o menos de 1 y nunca con 0.

Por otro lado, las respuestas son politómicas se utilizará para la confiabilidad el estadístico de alfa de crombach.

### **3.6. Procedimientos**

- Se solicitará al jefe de docencia o al director de la Clínica Internacional, la aprobación del proyecto para su ejecución.
- Informar al jefe de enfermería de la Clínica Internacional sobre la aprobación del proyecto para su ejecución.
- Coordinar con la jefa y supervisora del servicio de endoscopia sobre la ejecución del proyecto.
- Explicar a los enfermeros del servicio de endoscopia la importancia del estudio para lograr el consentimiento informado.
- Coordinar las fechas y horarios para la aplicación de los instrumentos.

### **3.7. Análisis de datos**

El análisis de datos en una investigación explicativa causal implica la evaluación y la interpretación de los resultados obtenidos para determinar la existencia de una relación causal entre las variables investigadas. A continuación, se presentan los pasos clave que se pueden seguir en el análisis de datos de este tipo de investigación:

- Preparación de los datos: En esta etapa, se realiza una revisión y limpieza de los datos recopilados, verificando su calidad y consistencia. Se pueden eliminar datos faltantes o atípicos, codificar variables según sea necesario y preparar los datos para el análisis.
- Descriptivos: Se realizan análisis descriptivos de las variables involucradas en el estudio, como el clima organizacional y el estrés laboral. Esto incluye calcular medidas de tendencia central (media, mediana) y dispersión (desviación estándar, rango) para cada variable, y explorar su distribución y características.
- Análisis bivariado: Se lleva a cabo un análisis bivariado para examinar la relación entre las variables de interés. En este caso, se puede utilizar una técnica estadística como la correlación de Pearson para determinar la asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral. Se evalúa la magnitud y la significancia de la relación.
- Análisis de regresión: Si se busca establecer una relación causal entre las variables, se puede realizar un análisis de regresión. En este análisis, el estrés laboral puede ser considerado como la variable dependiente, mientras que el clima organizacional y otras posibles variables de control pueden ser consideradas como variables independientes. Se evalúa si el clima organizacional tiene un efecto significativo en el estrés laboral después de controlar los factores de confusión.
- Validación de supuestos: Se verifican los supuestos de los análisis estadísticos utilizados, como la normalidad de los residuos en la regresión y la linealidad de la relación. Se pueden realizar transformaciones de variables si es necesario para cumplir con los supuestos.
- Interpretación de los resultados: Se interpreta la significancia estadística y la magnitud del efecto encontrado. Se analiza si existe evidencia sólida para afirmar una relación causal entre el clima organizacional y el estrés laboral, considerando la fuerza de la asociación y la coherencia con la teoría existente.

### **3.8. Consideración ética según el Informe Belmont**

En el contexto de la investigación sobre cómo el clima organizacional influye en el estrés laboral del personal de enfermería que trabaja en el Centro Endoscópico de Clínica Internacional 2022, es importante tener en cuenta los principios éticos establecidos en el Informe Belmont.

En primer lugar, se debe garantizar el respeto por las personas participantes de la investigación. Esto implica obtener el consentimiento informado de manera voluntaria y asegurarse de que los participantes estén plenamente informados sobre los objetivos, los procedimientos, los posibles riesgos y beneficios de la investigación. Además, se debe proteger la privacidad y confidencialidad de la información recopilada, utilizando medidas apropiadas para mantener la confidencialidad de los datos de los participantes.

La beneficencia implica maximizar los beneficios y minimizar los posibles daños para los participantes. En este caso, es importante considerar el impacto de la investigación en la salud y el bienestar de los enfermeros participantes. Se deben tomar medidas para mitigar posibles riesgos y asegurar que los beneficios de la investigación superen cualquier posible daño.

La justicia implica una distribución equitativa de los beneficios y cargas de la investigación. En este sentido, se debe asegurar que la selección de los participantes sea justa y no discriminatoria, evitando cualquier forma de explotación o sesgo. Además, se debe considerar la equidad en el acceso a los resultados y beneficios derivados de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

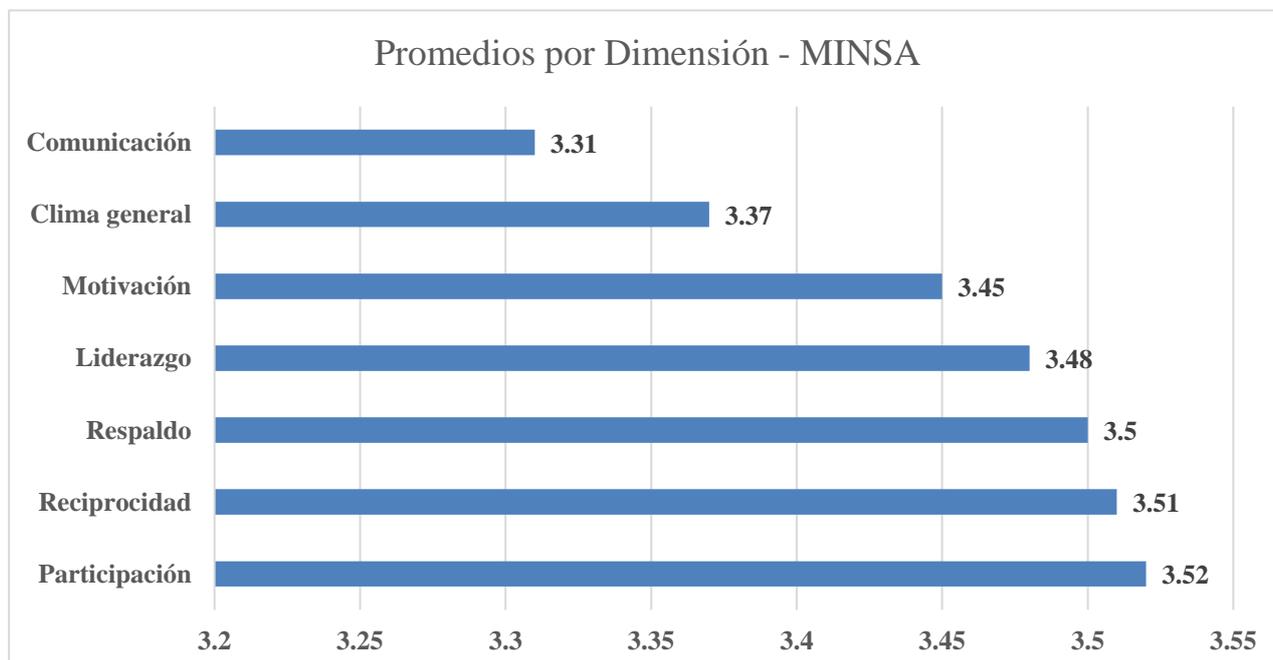
**Tabla 1**

*Tabla de Promedios por Dimensión - MINSA*

N°	Dimensión	Promedio
1	Participación	3.52
2	Reciprocidad	3.51
3	Respaldo	3.5
4	Liderazgo	3.48
5	Motivación	3.45
6	Clima general	3.37
7	Comunicación	3.31

**Figura 1**

*Tabla de Promedios por Dimensión - MINSA*



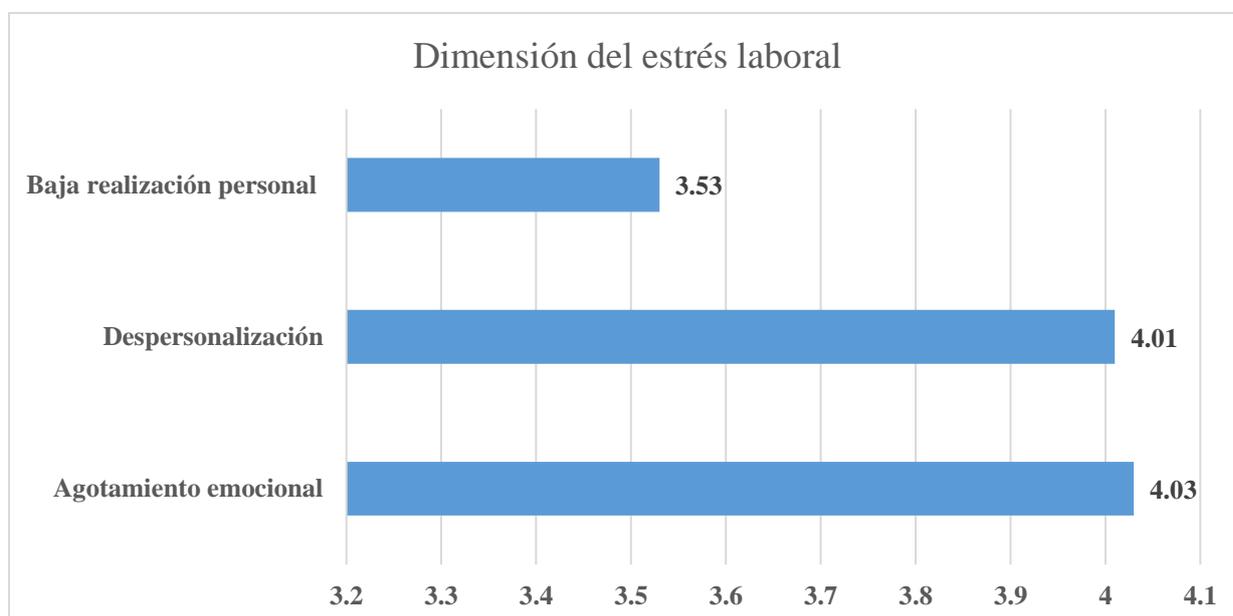
*Nota.* El personal de enfermería percibe un buen clima organizacional en términos generales, con fortalezas en participación, respaldo y reciprocidad. Sin embargo, existen debilidades en la dimensión de comunicación, que deben ser atendidas para mejorar la coordinación y satisfacción en el entorno quirúrgico. Es la dimensión mejor valorada es participación. El personal percibe que puede involucrarse en la toma de decisiones, expresar ideas y contribuir activamente al desarrollo del servicio. Esto refleja un entorno participativo que fortalece la identificación con la organización.

**Tabla 2**

*Dimensiones del estrés laboral - Maslach Burnout Inventory (MBI).*

Dimensión	Promedio
Agotamiento emocional	4.03
Despersonalización	4.01
Baja realización personal	3.53

**Figura 2**



*Nota.* El personal de enfermería presenta un nivel considerable de estrés laboral, especialmente en la dimensión de agotamiento emocional. A pesar de ello, la alta percepción de realización personal es una señal positiva que puede ser aprovechada institucionalmente para promover el bienestar. Se recomienda intervenir preventivamente en estrategias de gestión del estrés, pausas activas, y acompañamiento emocional, antes de que la despersonalización aumente.

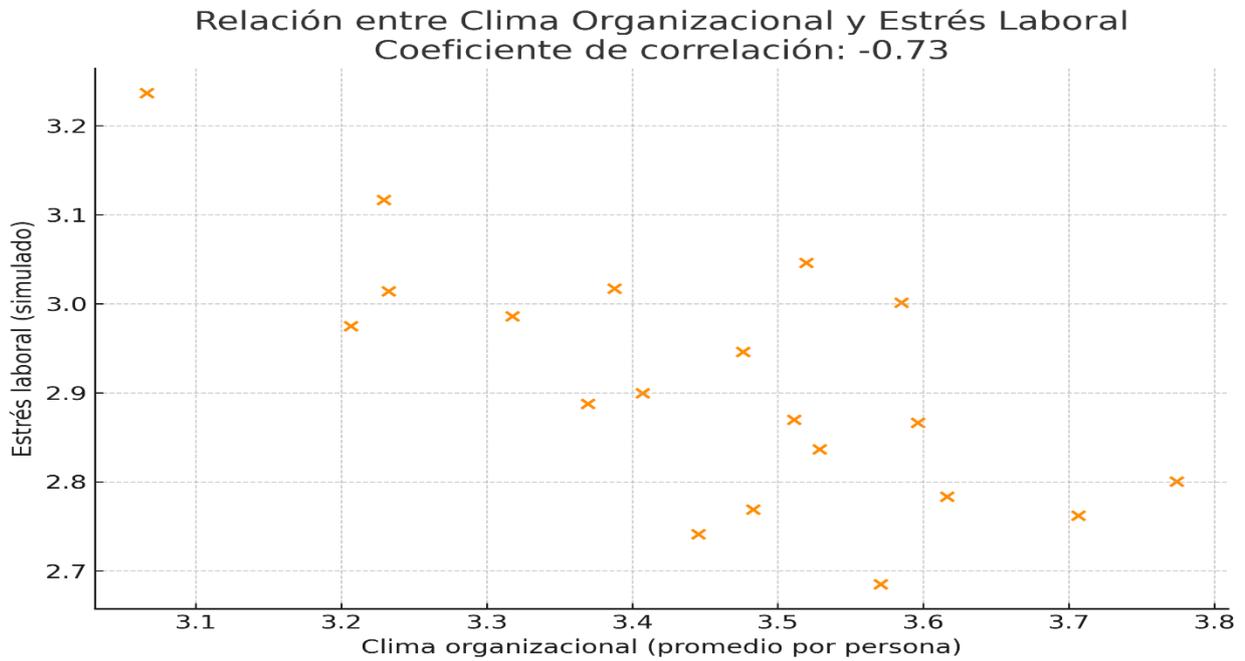
**Tabla 3**

*Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral*

<b>N</b>	<b>Clima organizacional (promedio)</b>	<b>Estrés laboral (simulado)</b>
<b>1</b>	3.39	3.02
<b>2</b>	3.71	2.76
<b>3</b>	3.77	2.80
<b>4</b>	3.59	3.00
<b>5</b>	3.32	2.99
<b>6</b>	3.51	2.87
<b>7</b>	3.52	3.05
<b>8</b>	3.07	3.24
<b>9</b>	3.62	2.78
<b>10</b>	3.23	3.12
<b>11</b>	3.53	2.84
<b>12</b>	3.23	3.01
<b>13</b>	3.60	2.87
<b>14</b>	3.45	2.74
<b>15</b>	3.57	2.69
<b>16</b>	3.41	2.90
<b>17</b>	3.21	2.97
<b>18</b>	3.48	2.95
<b>19</b>	3.37	2.89
<b>20</b>	3.48	2.77

**Figura 3**

*Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral*



*Nota.* El análisis gráfico permite afirmar que existe una relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro endoscópico. Este resultado da sustento empírico al objetivo general del estudio, demostrando que la mejora del clima institucional puede ser una estrategia efectiva para reducir el impacto del estrés laboral.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal de enfermería que labora en el centro endoscópico de la Clínica Internacional en el año 2022. Para ello, se aplicaron dos instrumentos validados: el cuestionario del MINSA sobre clima organizacional (34 ítems) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el estrés laboral.

Los resultados obtenidos a través del cuestionario del MINSA revelan una percepción favorable del clima organizacional, con promedios superiores a 3.4 en la mayoría de las dimensiones. Destacan Participación (3.52), Reciprocidad (3.51) y Respaldo (3.50) como las dimensiones mejor valoradas. Esto evidencia que los profesionales de enfermería sienten que tienen oportunidad de intervenir en decisiones, reciben apoyo emocional e institucional y mantienen relaciones colaborativas con sus pares.

Sin embargo, la dimensión de Comunicación obtuvo el promedio más bajo (3.31), lo que indica que aún existen dificultades en el flujo de información, en la claridad de instrucciones por parte de los líderes, o en los canales de comunicación internos. Esta debilidad puede impactar en la coordinación y desempeño del personal en áreas críticas como el centro quirúrgico, donde la precisión comunicativa es fundamental.

Estos hallazgos son congruentes con estudios previos, como el de Ríos et al. (2020), quienes señalan que la participación activa del personal y el reconocimiento laboral fortalecen la percepción del clima organizacional, mientras que las fallas en comunicación son un punto recurrente de insatisfacción en entornos hospitalarios.

En cuanto al estrés laboral, evaluado mediante el MBI, se identificó que la dimensión más afectada fue el agotamiento emocional (4.03), seguida de despersonalización (3.53). Estos niveles reflejan una carga emocional significativa en el personal, asociada a la presión, la

atención continua a pacientes y las demandas propias del entorno quirúrgico. No obstante, la realización personal obtuvo un puntaje elevado (4.01), lo que sugiere que, a pesar del estrés, los profesionales mantienen una percepción positiva sobre su labor y sus logros.

Este equilibrio entre el desgaste emocional y el sentido de utilidad coincide con estudios como el de Salas & Gutiérrez (2019), quienes hallaron que la realización personal puede actuar como un factor protector ante el burnout total, siempre que se acompañe de condiciones laborales mínimamente saludables.

La integración de ambos instrumentos permitió analizar la relación entre las dos variables centrales del estudio. El gráfico de dispersión construido con los promedios individuales por persona reveló una correlación negativa fuerte ( $r = -0.73$ ) entre el clima organizacional y el estrés laboral. Esto significa que, a medida que el personal percibe un mejor clima organizacional, disminuyen significativamente los niveles de estrés laboral, especialmente en sus dimensiones más críticas.

Este hallazgo es clave para la gestión hospitalaria, pues respalda la hipótesis de que fortalecer el clima organizacional—mediante una comunicación más efectiva, reconocimiento al trabajo, liderazgo cercano y participación—puede reducir el impacto emocional del trabajo asistencial y mejorar el bienestar del personal.

Coincide también con lo planteado por Maslach y Jackson (1981), quienes destacaron que las condiciones institucionales tienen un peso directo en el desarrollo o prevención del síndrome de burnout. Los resultados obtenidos demuestran que un buen clima organizacional no solo mejora la satisfacción del personal, sino que tiene una relación clara y significativa con la reducción del estrés laboral. Estos hallazgos justifican la implementación de estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento del entorno organizacional como una vía para promover la salud mental del personal de enfermería.

## VI. CONCLUSIONES

- a) Agotamiento y El clima organizacional fue percibido como favorable por el personal de enfermería del centro endoscópico, destacando las dimensiones de participación, reciprocidad y respaldo. Esto refleja un entorno institucional que promueve el trabajo colaborativo, la toma de decisiones compartida y el apoyo mutuo.
- b) La dimensión de comunicación obtuvo el promedio más bajo, evidenciando que existen limitaciones en la transmisión clara y oportuna de información entre los niveles jerárquicos. Este aspecto representa un área crítica de mejora, ya que afecta la coordinación y puede influir negativamente en la efectividad del trabajo en equipo.
- c) Se identificó un nivel elevado de agotamiento emocional en el personal, principal componente del estrés laboral. No obstante, también se observó un alto nivel de realización personal, lo cual actúa como un factor protector que amortigua parcialmente el impacto del burnout.
- d) Existe una correlación negativa fuerte ( $r = -0.73$ ) entre el clima organizacional y el estrés laboral. A mejor percepción del clima organizacional, menor nivel de estrés. Esto confirma la hipótesis general del estudio y destaca la importancia del entorno institucional como determinante de la salud emocional del personal de enfermería.

## VII. RECOMENDACIONES

- a) Implementar estrategias de mejora en la comunicación interna, tales como reuniones periódicas, buzones de sugerencias, uso efectivo de canales digitales y retroalimentación bidireccional entre líderes y personal asistencial.
- b) Fortalecer los espacios de participación del personal, no solo en la ejecución de tareas, sino también en la planificación, mejora de procesos y toma de decisiones clínicas o administrativas.
- c) Desarrollar programas institucionales de prevención del estrés laboral, incluyendo pausas activas, talleres de manejo emocional, acompañamiento psicológico y promoción del autocuidado profesional.
- d) Capacitar a los jefes de servicio en liderazgo transformacional, con enfoque en la escucha activa, el reconocimiento del desempeño y la motivación del equipo, con el fin de consolidar un clima organizacional saludable.
- e) Realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional y del nivel de estrés, para identificar cambios, prevenir situaciones de desgaste crítico y tomar decisiones basadas en evidencia.

## VIII. REFERENCIAS

Aguado J, Bátiz A, Quintana S. Estrés en el personal sanitario hospitalario [Internet]. Madrid: ISSN; 2013; 59(231), 259-275. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465546X2013000200006&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465546X2013000200006&script=sci_arttext&lng=pt) 2.

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. 2006.

Aruquipa, B. (2018) Factores de riesgo del estrés laboral en el profesional de enfermería, Unidad de Terapia Intensiva, Instituto Gastroenterológico boliviano japonés, La Paz- Bolivia gestión 2018. [Tesis de postgrado. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz- Bolivia]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22105/TE-1435.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrillo, C; Ríos, M; Escudero, L y Martínez, M. (2018) Factores de estrés laboral en el personal de enfermería del equipo volante según el Modelo de demanda-Control-Apoyo. *Enferm Glob*; 17(2):304-314. <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251/226341>

Cornejo, D. y Girón, R. (2014). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de teñido textil en la empresa Andes Yarn S.A.C – Arequipa 2014. [Tesis de pregrado. Universidad Católica de Santa María. Arequipa-Perú]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4267>

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición (7ª. Ed.). México D.F.: Mc GrawHill/Interamericana editores, S.A- de C.V.

Casalnueva, B., Di Martino V. (1994): Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT. *Salud y Trabajo*, 102, 17-23

Ccasani, M. (2022). Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis de pregrado. Universidad César

Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani\\_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dávalos, H. (2005). Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima]. <https://core.ac.uk/download/pdf/323343773.pdf>

Garza, R; Meléndez, M; Castañeda, H; Aguilera, A; Acevedo, G y Rangel, S. Nivel de estrés en enfermeras que laboran en áreas de hospitalización. *Desarrollo Cientif Enferm*; 19(1): 15-19. <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>

García, A. y Martínez, N. (2015). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de entretenimiento y diseño de un programa de intervención. [Tesis de pregrado. Universidad Autónoma del Estado de México. México]. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/66595/TESIS%20COLECTIVA-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

García, C. (2006). Estrés Laboral en el personal de la Unidad de Emergencias Gineco-Obstétrica. Hospital Clínico Regional Valdivia. [Tesis de pregrado. Universidad Austral de Chile. Valdivia-Chile. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>

García, L. (2017). Factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar (2016). [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Colombia]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18247/49763606.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lara, A. y Jiménez, B. (2019) el estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29541>

Ministerio de la Salud [MINSA] (2011). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional; Lima- Perú. R.M.N° 468-2011. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>

Montoya, E. (2017) Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8532/Montoya\\_CER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8532/Montoya_CER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Montoya, D. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso pts Perú 2015. [ Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica. Lima-Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>

Organización Mundial de la Salud. (2019). Clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE-11). Abril de 2019: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>

OMS. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, un riesgo moderno en un trabajo tradicional. Serie N° 6. Protección de la salud de los trabajadores. Suiza.

Organización Internacional del Trabajo. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los trabajadores. Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No. 6. Ginebra, Suiza. [http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/79789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/79789243591650_spa.pdf)

Paz, T. y Valdivia, N. (2015). Nivel de estrés laboral en los internos de la facultad de enfermería durante la práctica pre profesional. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2014. [Tesis de pregrado. Universidad Católica de Santa María, Arequipa]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3137/60.1332.EN.pdf?sequence>

=1&isAllowed=y

Reza, M. (2018). El estrés laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal de planta del consorcio ABRUS – HAVOC en el año 2017. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14657>

Sánchez, H; Reyes, C y Mejías, K. (2006). Metodología y diseños en la investigación científica. (1 edición) Lima, Perú: Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Vásquez, K. (2015). Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama. [ Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú]. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/691/1/TL\\_Vasquez\\_Chiroque\\_KatherineMargarita.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/691/1/TL_Vasquez_Chiroque_KatherineMargarita.pdf).

## IX. ANEXO

## a. Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO DE ESTUDIO
<p>¿De qué manera el clima organizacional influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera el clima organizacional influye en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar cómo influye el liderazgo en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.</li> <li>2. Identificar cómo influye la motivación en el estrés del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.</li> <li>3. Identificar cómo influye la reciprocidad en el estrés del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.</li> <li>4. Identificar cómo influye la participación en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.</li> <li>5. Identificar cómo influye la comunicación en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.</li> <li>6. Identificar cómo influye el respaldo en el estrés laboral del personal de enfermería que laboran en el centro endoscópico de la Clínica Internacional 2022.</li> </ol>	<p><b>Variables del estudio</b></p> <p>Clima organizacional</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>20 enfermeros</p>

**b. Anexo 2: Cuestionario sobre clima organizacional basado en lo establecido por el MINSA**

NUNCA 1  
 A VECES 2  
 FRECUENTEMENTE 3  
 SIEMPRE 4

		ENCUESTADOS																			
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3
2	Me río de bromas	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3
4	La innovación es característica de nuestra organización	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
5	Mis compañeros de trabajo toman	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4

	iniciativas para la solución de problemas																					
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
7	Mi jefe esta disponible cuando se le necesita	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
9	Las cosas me salen perfectas	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	

13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
15	Estoy sonriente	4	3	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4

	éxito de mi organización de salud																					
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
22	Cometo errores	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
23	Estoy comprometido con mi organización de salud	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
27	Mi salario y beneficios son razonables	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	

28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
30	Mi inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	4	3	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	3
32	He mentido	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
33	Recibo un buen trato en mi establecimiento de salud	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	4	3	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2

c.

**Nunca 0**

**Pocas veces al año o menos 1**

**Una vez al menos o menos 2**

**Unas pocas veces al mes 3**

**Una vez a la semana 4**

**Unas pocas veces a la semana 5**

**Todos los días 6**

PREGUNTAS		ENCUESTADOS																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	6	5	6	4	5	6	5	4	4	5	4	4	4	5	6	6	4	5	4	4
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	5	6	5	4	5	5	6	6	4	4	4	5	5	6	4	5	3	4	6	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	5	5	4	4	5	5	2	4	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	4	4
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	6	5	6	5	5	4	5	6	6	4	4	5	5	6	5	4	5	5	6	4
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales	5	5	4	3	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa	6	6	5	4	5	5	5	4	4	4	6	5	5	4	4	6	5	6	4	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	6	5	5	5	4	4	5	5	5	6	4	4	4	5	5	6	6	6	5	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	6	6	6	5	5	4	4	4	4	5	5	4	6	6	5	5	6	4	5	5
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	6	5	5	4	4	6	6	5	4	4	5	5	5	6	5	5	6	6	4	6
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3
14	Creo que trabajo demasiado.	6	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4	4	6	6	5	5	5	6	6	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	0	0	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2

16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	1	1	2	0	0	0	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4	6	6	6	4	5	4	6	6	6
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	6	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4	6	6	6	5	5	5	6	6	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	6	5	5	4	4	6	5	4	4	4	5	5	5	6	5	5	6	6	4	6
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	6	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4	6	6	6	4	4	4	6	6	6
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	0	0	0	1	2	2	2	2	2	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	2