



Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Centrales  
Rómulo Gallegos (UNERG)  
Área Ciencias de la Educación  
Centro de Estudios  
e Investigación  
(CEIACERG)



# REVISTA CIENTÍFICA CIENCIAEDUC

GENERANDO CONOCIMIENTOS



REVISTA ELECTRÓNICA

SEMESTRAL

Volumen 9 Número 1

ENERO 2026

Venezuela



Esta Obra está bajo Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.



## Estrategias Gerenciales: Prevención del Estrés Laboral, Clima Organizacional y Educación en el Área Quirúrgica

**Autora:** MSc. Luzdari Achipiz Morales

UNEFA y UCS

Correo: luzdaryachipiz343@gmail.com

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5512-2214>

Línea de Investigación Matriz: Gestión Sólida, Efectiva y

Transparente. Eje temático: Gerencia institucional educativa

Como citar este artículo: Luzdari Achipiz Morales "Estrategias Gerenciales: Prevención del Estrés Laboral, Clima Organizacional y Educación en el Área Quirúrgica" (2025), (1,19)

Recibido: 11/08/2025 Revisado: 13/08/2025 Aceptado: 20/08/2025

### RESUMEN

Un entorno organizacional poco estimulante y con limitaciones en la actualización formativa y educativa, aunado al volumen de trabajo genera entre sus principales consecuencias estrés laboral, por lo que el rol docente constituye una dimensión esencial en la identidad profesional del enfermero(a), con miras a fortalecer la motivación, ambientes laborales proactivos que sirvan de puente para el crecimiento personal y profesional en contextos de enfermería. De allí la necesidad de proponer estrategias gerenciales para la prevención del estrés laboral a través de mejoras del clima organizacional y la educación en el área quirúrgica de la Ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera, en Valencia Estado Carabobo. En tal sentido el estudio se fundamenta en los postulados de Brunet sobre clima organizacional, la Teoría de sistemas de Likert, la Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow (1991) y en la Teoría de autoeficacia de Bandura. La metodología empleada se inscribió en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, modalidad proyecto factible, enmarcado en la línea de investigación de desarrollo humano integral. A través de la técnica de la encuesta se aplicó un cuestionario tipo Likert de 11 ítems, validada por tres expertos, con una confiabilidad de 0,99 según el coeficiente alfa de Cronbach. La población estuvo conformada por 57 enfermeras, seleccionándose una muestra representativa de 28 sujetos (49 %). Los hallazgos revelaron que el estrés laboral se relaciona con sobrecarga de funciones, ambigüedad de roles, conflictos interpersonales y carencias en el ejercicio del rol docente. Aspectos que demuestran la necesidad de diseñar la presente propuesta educativa enfocada en la formación del profesional de enfermería sobre el liderazgo, supervisión y negociación para la convivencia armónica y la cooperación como ejes de resolución de conflictos en el área quirúrgica.

**Palabras claves:** Estrategias gerenciales, prevención, estrés laboral, clima organizacional, educación, área quirúrgica.

**Reseña Biográfica:** venezolana. Magíster en Gerencia de Salud Pública y Licenciada en Enfermería por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos. Ejerce en el área quirúrgica de la Ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera (CHET) y como docente en la UNEFA y la UCS. Posee amplia trayectoria en supervisión asistencial y formación pedagógica en entornos de alta complejidad sanitaria.

MSc. Luzdari Achipiz Morales

Estrategias Gerenciales: Prevención del Estrés Laboral, Clima Organizacional y Educación en el Área Quirúrgica



## Management Strategies: Prevention of Work-Related Stress, Organizational Climate, And Education in the Surgical Area

**Author:** MSc. Luzdari Achipiz Morales  
UNEFA and UCS  
Email: luzdaryachipiz343@gmail.com  
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-5512-2214>  
Main Research Area: Solid, Effective, and Transparent  
Management. Thematic Axis: Educational Institutional  
Management

**How to cite this article:** Luzdari Achipiz Morales “Management Strategies: Prevention of Workplace Stress, Organizational Climate, and Education in the Surgical Area” (2025), (1,19)

Received: 08/11/2025 Revised: 08/13/2025 Accepted: 08/20/2025.

### ABSTRACT

An unstimulating organizational environment with limited training and educational opportunities, coupled with a heavy workload, generates work-related stress as one of its main consequences. Therefore, the teaching role constitutes an essential dimension of the nurse's professional identity, aiming to strengthen motivation and foster proactive work environments that serve as a bridge for personal and professional growth in nursing contexts. Hence the need to propose management strategies for the prevention of work-related stress through improvements in the organizational climate and education in the surgical area of the Dr. Enrique Tejera Hospital Complex in Valencia, Carabobo State. In this regard, the study is based on Brunet's postulates on organizational climate, Likert's Systems Theory, Maslow's Hierarchy of Needs Theory (1991), and Bandura's Self-Efficacy Theory. The methodology employed was based on the positivist paradigm, with a quantitative approach, a feasible project modality, framed within the research line of integral human development. A Likert-type questionnaire with 11 items, validated by three experts and with a reliability of 0.99 according to Cronbach's alpha coefficient, was administered using a survey technique. The population consisted of 57 nurses, from which a representative sample of 28 subjects (49%) was selected. The findings revealed that work-related stress is associated with excessive workload, role ambiguity, interpersonal conflicts, and deficiencies in the performance of the teaching role. These aspects demonstrate the need to design this educational proposal focused on training nursing professionals in leadership, supervision, and negotiation for harmonious coexistence and cooperation as key elements for conflict resolution in the surgical area.

**Keywords:** Management strategies, prevention, work-related stress, organizational climate, education, surgical area.

**Biographical Sketch:** Venezuelan. Master's degree in Public Health Management and Bachelor's degree in Nursing from the National Experimental University of the Central Plains Rómulo Gallegos. She works in the surgical area of the Dr. Enrique Tejera Hospital Complex (CHET) and as a professor at UNEFA and UCS. She has extensive experience in clinical supervision and pedagogical training in highly complex healthcare settings.

## Introducción

La presente investigación surge de la necesidad de comprender una situación problemática que incide directamente en el bienestar del personal de enfermería del área de quirófano, donde se identificaron factores críticos relacionados con el clima organizacional y la disminución de oportunidades educativas vinculadas al ejercicio del rol docente en enfermería, aspectos que generan efectos adversos en el desarrollo profesional y emocional del recurso humano. Pues, esta dinámica impacta negativamente tanto en la calidad del servicio asistencial como en el cuidado integral que el personal puede ofrecer en su entorno laboral. Por tanto, el problema central radica en la falta de una propuesta gerencial y educativa articulada, capaz de mejorar el clima organizacional y prevenir el estrés laboral del personal de enfermería en áreas críticas, mediante el fortalecimiento del liderazgo, la cultura institucional y el ejercicio profesional de enfermería en su rol docente.

En la actualidad, cada vez más la gestión hospitalaria y la educación en salud enfrentan desafíos imperativos a la mejora continua del profesional de enfermería, esencial para la mejora de la calidad de vida de los pacientes y su progreso social. Por ello, es necesario fortalecer el liderazgo, la formación continua y la cultura organizacional como pilares fundamentales para mitigar el estrés laboral y forjar un entorno ético y colaborativo en el área quirúrgica. En este marco, el pensamiento global trascendental se configura como un eje administrativo y educativo, permitiendo al gerente y al docente de salud articular el talento humano con la intencionalidad institucional y los lineamientos del Estado, promoviendo así transformaciones significativas.

Desde una perspectiva funcional, esto requiere una reflexión sistemática centrada en la calidad de las intervenciones y del profesional de enfermería en su rol docente. En este contexto, la cultura organizacional es un componente estratégico indispensable para guiar la interacción del personal de enfermería y asegurar que cada área cumpla su rol con eficacia fundamentado en procesos de enseñanza y aprendizaje integrales.

Asimismo, se hace imperativo, una administración moderna e innovadora alineada con estrategias organizacionales, sustentada en procesos educativos que promuevan un clima laboral que fortalezca la motivación, la orientación educativa y la eficiencia. En respuesta a esta necesidad, se diseñó una propuesta gerencial educativa orientada al mejoramiento del clima organizacional y la prevención del estrés laboral del personal de enfermería en el área quirúrgica de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera (CHET), en Valencia, estado Carabobo.

Este enfoque parte del reconocimiento de que la profesión de enfermería se caracteriza por el manejo constante de situaciones críticas, lo que exige un desempeño altamente eficiente y efectivo. Incluso, investigaciones recientes han evidenciado que el clima organizacional y la educación continua son determinantes en la percepción del estrés laboral en enfermería. Al respecto, Valverde y Rojas (2022, 5) advierten que “un entorno democrático y formativo reduce significativamente la presión emocional en unidades críticas”.

Asimismo, González et al. (2024, 12) identificaron que el ejercicio del rol docente “fortalece la identidad profesional y promueve la resiliencia frente a contextos de alta exigencia”. Estos hallazgos coinciden con estudios como el de Revista Sanitaria de Investigación (2023, 24), que advierten “sobre el impacto del estrés en la salud física y mental del personal de enfermería, y destacan la urgencia de implementar estrategias educativas y organizacionales integradas”.

En particular, el talento humano de enfermería quirúrgica enfrenta jornadas laborales prolongadas, muchas veces de pie, bajo presión constante, sin certeza sobre la duración de cada intervención. Su atención se centra en las exigencias técnicas del procedimiento y en las indicaciones del cirujano, mientras asumen la responsabilidad de mantener el campo estéril, anticipar las necesidades del equipo quirúrgico y garantizar un ambiente seguro y eficiente para el paciente y el equipo de salud. En este contexto, resulta pertinente considerar el concepto de autoeficacia percibida, definido por Bandura (1997, 3) como “la creencia en la propia capacidad de organizar y ejecutar las acciones necesarias para alcanzar los logros deseados”, lo cual se convierte en un factor clave para afrontar los desafíos inherentes al ejercicio profesional en áreas de alta complejidad.

En el ámbito quirúrgico, la autoeficacia adquiere especial relevancia al explicar cómo el personal de enfermería enfrenta desafíos bajo presión. Esta noción permite abordar el estrés ocupacional desde una perspectiva integral, considerando la influencia de factores organizacionales, formativos y normativos en la capacidad de respuesta profesional. Ante esta complejidad, se hizo necesaria la formulación de normas y procedimientos que orientaran la gestión administrativa y educativa institucional. Estas directrices inciden en el clima organizacional, favoreciendo la motivación, el sentido de pertenencia y el desempeño del talento humano.

La omisión normativa o su aplicación deficiente comprometen el rendimiento profesional, generando desinterés por la formación continua. Urge, por ende, fortalecer la cultura organizacional mediante procesos educativos sistemáticos para la apropiación de lineamientos institucionales y el desarrollo de competencias en contextos de alta exigencia. Esta situación, agravada por las complejas condiciones del entorno quirúrgico, evidencia la necesidad de potenciar el talento humano de enfermería a través de estrategias organizacionales y educativas que atiendan sus demandas profesionales y emocionales.

De esta premisa surge de desarrollar la presente investigación fundamentada en la filosofía positivista, con enfoque epistémico cuantitativo, modalidad proyecto factible. El estudio se orientó al diseño de una propuesta gerencial y educativa para el mejoramiento del clima organizacional y la prevención del estrés laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera (CHET) en Valencia, estado Carabobo. La estructura del trabajo se organizó en cinco capítulos: I. Problema (planteamiento, justificación, objetivos, alcance); II. Marco Teórico (antecedentes, bases conceptuales y legales); III. Marco Metodológico (tipo, diseño, población, instrumento, validez, confiabilidad y análisis); IV. Análisis de Resultados (conclusiones y recomendaciones); V. Conclusiones y Recomendaciones, Capítulo V. Propuesta (gerencial y educativa), seguida de la bibliografía.

### Objetivos de la Investigación

## **Objetivo General**

Proponer estrategias gerenciales para la prevención del estrés laboral a través de mejoras del clima organizacional y la educación en el área quirúrgica de la Ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera, en Valencia Estado Carabobo.

## **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar las características del clima organizacional en el área de Quirófano de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera de Valencia estado Carabobo.
2. Identificar acciones educativas orientadas a la promoción del clima organizacional en el área de Quirófano de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera de Valencia estado Carabobo.
3. Definir los niveles de estrés laboral del personal de enfermería en el área de Quirófano de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera de Valencia estado Carabobo.
4. Diseñar estrategias gerenciales para la prevención del estrés laboral a través de mejoras del clima organizacional y la educación en el área quirúrgica de la Ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera, en Valencia Estado Carabobo.

## **Justificación**

El objetivo de esta investigación radica en abordar la urgente necesidad de mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería en el área quirúrgica. Este grupo enfrenta una notable prevalencia de estrés ocupacional, acompañada por una limitada disponibilidad de programas de educación continua, según lo señalado por Guzmán-Córdova et al. (2022, 1670), estas problemáticas no solo repercuten en el bienestar físico y emocional de los profesionales, sino que también impactan negativamente en la calidad del cuidado ofrecido, la seguridad del paciente y el logro de las metas institucionales.

En el caso de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera (CHET), se ha evidenciado una débil articulación entre la gestión administrativa, el fortalecimiento del clima organizacional y la promoción de prácticas educativas

que potencien el rol docente del personal de enfermería. El entorno quirúrgico, por su naturaleza técnica, dinámica e impredecible, exige del profesional una respuesta eficiente, resiliente y éticamente comprometida. No obstante, la ausencia de estrategias gerenciales y pedagógicas orientadas al liderazgo, la formación permanente y la cultura organizacional ha generado escenarios de desgaste profesional, desmotivación y deterioro del clima laboral (Valverde y Rojas, 2022, 24; González et al. 2024, 12; Bracho Álvarez, 2022, 45).

Desde una perspectiva social, el estudio responde al compromiso ético de mejorar las condiciones de trabajo de quienes desempeñan funciones esenciales en la atención sanitaria, especialmente en contextos de alta complejidad. El bienestar del talento humano “impacta directamente en su desempeño, en la seguridad del paciente y en la sostenibilidad del sistema de salud” (Calderón Izaguirre y Rivas Díaz 2021, 5).

A nivel institucional, esta investigación propone estrategias gerenciales y educativas orientadas a optimizar el clima organizacional, reducir el estrés laboral y fortalecer la cultura de cuidado mediante la educación continua. Esta propuesta se alinea con los principios de calidad, eficiencia y humanización que rigen las políticas públicas en salud.

En el plano profesional, el estudio reivindica el rol docente del enfermero como agente formador dentro del equipo de salud, reconociendo que la educación continua y el acompañamiento pedagógico son herramientas clave para el desarrollo de competencias, la motivación y la resiliencia en entornos de alta exigencia.

### **Metodología de la Investigación**

La presente investigación se desarrolló bajo el paradigma positivista, sustentado en el enfoque cuantitativo, con modalidad proyecto factible. Este tipo de estudio se orienta a la búsqueda objetiva de conocimiento, contrastando la realidad observada con teorías existentes, y proponiendo soluciones aplicables a contextos concretos. En este caso, se integró un componente educativo que enriqueció el proceso investigativo, permitiendo no solo recolectar datos, sino también generar espacios formativos para el personal de enfermería.



El diseño metodológico fue no experimental, de tipo transversal y descriptivo, lo que permitió observar fenómenos en un momento determinado sin manipular variables. Se aplicaron encuestas estructuradas a una muestra representativa del personal de enfermería del área de quirófano de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera (CHET), con el propósito de diagnosticar el clima organizacional y los niveles de estrés laboral percibidos.

En la fase educativa, se diseñaron talleres de capacitación centrados en técnicas de manejo del estrés, comunicación efectiva y trabajo en equipo. Estas actividades tuvieron un doble propósito: por un lado, facilitar la recolección de información relevante; y por otro, proporcionar herramientas prácticas que contribuyeran al bienestar emocional y a la eficiencia laboral del personal de enfermería. La metodología permitió observar cómo la educación continua impacta positivamente en la percepción del clima organizacional, promoviendo un entorno más armónico, colaborativo y funcional para los profesionales de la salud.

Como señala Balestrini (2002, 2) el proyecto factible “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de hechos concretos, con el propósito de mejorar una situación determinada y de interpretar la naturaleza actual y la composición de los procesos de los fenómenos”. A partir de esta perspectiva, el diseño metodológico se estudia como parte de un proceso investigativo de campo, articulado con el método científico, entendido como la sucesión de pasos necesarios para comprobar o refutar hipótesis vinculadas al objeto de estudio.

La investigación permitió observar cómo el diseño de estrategias educativas como talleres de manejo del estrés, comunicación efectiva y trabajo en equipo impactó positivamente en la percepción del clima organizacional. Estos espacios formativos no solo ofrecen herramientas prácticas, sino que también promueven la reflexión crítica sobre el rol del enfermero como agente educativo dentro de la organización. En consecuencia, se fortalece la autoeficacia profesional, se reduce la carga emocional y se genera un entorno laboral humanizado y cálido que promueve relaciones laborales proactivas lo cual repercute en la mejora de la atención integral en salud.

### **Tipo de investigación**

El diseño de investigación se adoptó bajo un enfoque no experimental de carácter transaccional-descriptivo, lo cual se alinea con la naturaleza del problema planteado. Este enfoque “permite la observación de los fenómenos en su contexto natural sin manipulación de variables, facilitando la descripción y el análisis de sus interrelaciones en un momento temporal específico” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio 2008, 191–192).

Siguiendo a Arias, “esta elección responde al grado de profundidad requerido para abordar el objeto de estudio sin alterar la realidad, permitiendo una comprensión clara de sus propiedades importantes” (Palella y Martínez 2012, 45; Tamayo y Tamayo 2005). El diseño fue pertinente para la investigación, pues “los estudios no experimentales son idóneos cuando el investigador debe comprender la dinámica de las variables en contextos reales sin control directo” (Sabino, 2002, 23). Este marco metodológico permitió recolectar la información directa del talento humano de enfermería sobre sus percepciones del clima organizacional y el estrés laboral, sustentando la evaluación de las condiciones educativas y la subsiguiente formulación de la propuesta gerencial y formativa basada en los hallazgos empíricos.

### **Población, muestra e instrumento**

La población objeto de estudio estuvo conformada por 57 profesionales de enfermería adscritos al área de quirófano de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera (CHET), en Valencia, estado Carabobo. Este grupo representa un segmento especializado dentro del sistema hospitalario, expuesto a condiciones laborales de alta exigencia técnica, emocional y organizacional. Su rol es fundamental en la atención quirúrgica, donde la precisión, la coordinación y la estabilidad emocional son esenciales para garantizar la seguridad del paciente.

La muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional, considerando criterios de accesibilidad, disponibilidad y pertinencia con el objeto de estudio. Se incluyó a 28 sujetos, lo que representa el 49 % del total de la población, todos ellos con funciones activas en el área quirúrgica durante el período de recolección de datos. Esta estrategia permitió obtener



**MSc. Luzdari Achipiz Morales**

**Estrategias Gerenciales: Prevención del Estrés Laboral, Clima Organizacional y Educación en el Área Quirúrgica**



información directa de los actores involucrados, garantizando la relevancia de los datos para el análisis del clima organizacional, el estrés laboral y el impacto de las estrategias educativas implementadas.

Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario estructurado de 26 ítems, formulados en escala tipo Likert, orientados a medir las percepciones del personal de enfermería sobre el clima organizacional, el nivel de estrés laboral y el acceso a procesos educativos institucionales. El instrumento fue aplicado de forma presencial en el entorno laboral, asegurando la confidencialidad de las respuestas y el respeto por los principios éticos de la investigación.

La validez de contenido fue determinada mediante el juicio de tres expertos en gerencia hospitalaria, educación en salud y metodología de la investigación, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con los objetivos del estudio. La confiabilidad del instrumento fue estimada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,99, lo que indica un nivel de consistencia interna excepcional y garantiza la estabilidad del instrumento para su aplicación en el estudio principal.

## Resultados

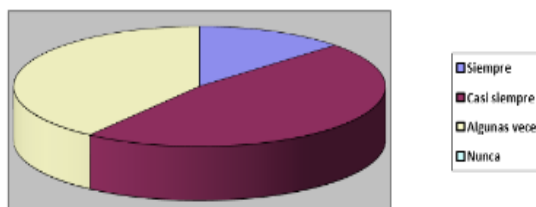
Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento fueron organizados en cuadros de frecuencia simple porcentual, lo que permitió visualizar con claridad la distribución de las respuestas del personal de enfermería del área quirúrgica de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera (CHET). El análisis utilizado fue de tipo interpretativo, lo que facilitó la confrontación de los datos con las variables establecidas en el estudio, permitiendo identificar patrones, relaciones y tendencias significativas.

La información se presentó en cuadros y gráficos, lo cual implicó, según Ander-Egg, “ordenar los datos numéricos en filas y columnas con las especificaciones correspondientes acerca de su naturaleza” (Ander-Egg 2003, 56), expresando valores absolutos y porcentuales referidos a cada ítem del cuestionario. Cada gráfico señala la fuente de procedencia de los datos,

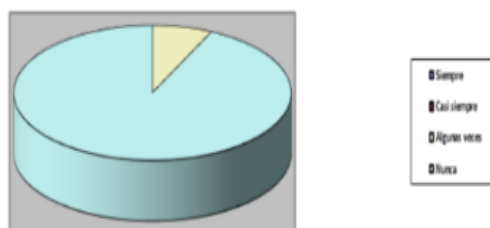
garantizando la trazabilidad metodológica. A continuación, se describen los principales hallazgos representados en los gráficos:

**Gráfico 1:** Refleja que una mayoría significativa considera que la relación de trabajo con sus compañeros es asertiva, lo que indica un entorno colaborativo y respetuoso.

**Fuente:** Achipiz (2018)

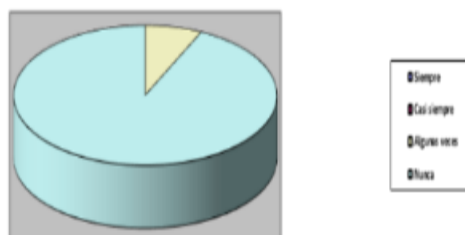


**Gráfico 2:** Muestra que un porcentaje menor percibe relaciones agresivas, lo que representa un foco de atención para la gestión educativa, emocional y comunicacional.



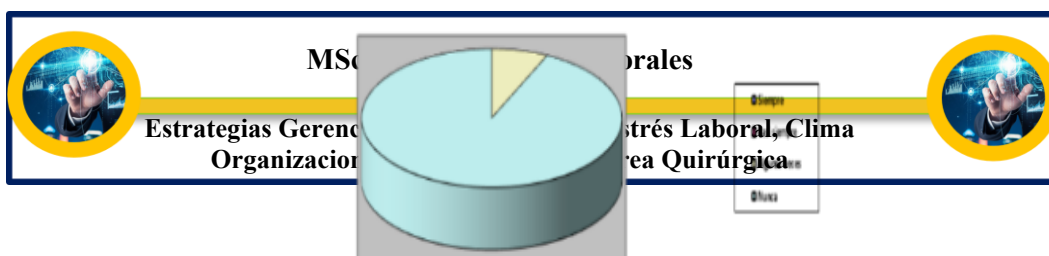
**Fuente:** Achipiz (2018)

**Gráfico 3:** Indica que una parte importante del personal considera que la comunicación institucional es débil, lo que afecta la cohesión organizacional y educativa.



**Fuente:** Achipiz (2018)

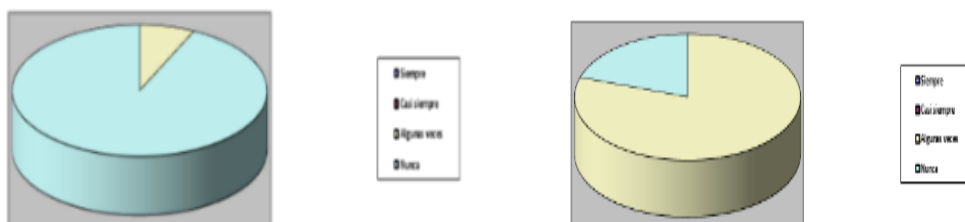
**Gráfico 4:** Señala que muchos enfermeros se perciben como persuasivos en su comunicación, lo que fortalece la educación y el liderazgo horizontal.





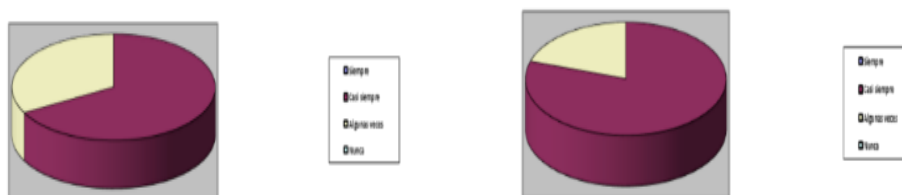
**Fuente:** Achipiz (2018)

**Gráfico 5 y 6:** Revelan que existe confusión y deficiencia en los mensajes emitidos por los supervisores, lo que puede generar incertidumbre, estrés y poco interés por la formación educativa.



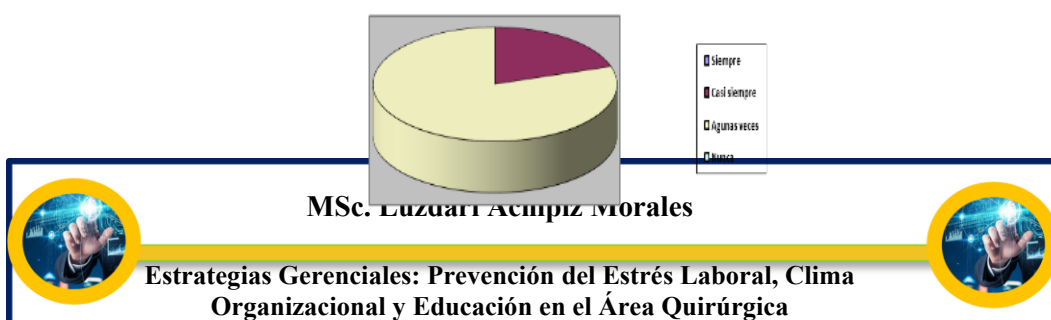
**Fuente:** Achipiz (2018)

**Gráfico 7 y 8:** Reflejan una percepción limitada sobre la promoción de relaciones interpersonales y el intercambio de ideas, lo que evidencia debilidades en la cultura educativa y organizacional.



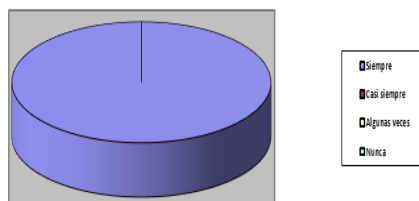
**Fuente:** Achipiz (2018)

**Gráfico 9:** Muestra que el estilo de liderazgo actual es percibido como funcional para mantener la armonía grupal.



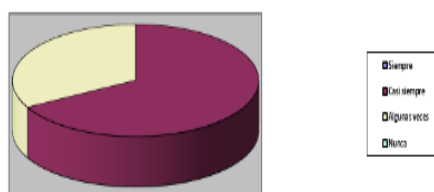
**Fuente:** Achipiz (2018)

**Gráfico 10:** Sin embargo, una mayoría considera que dicho estilo debería ser mejorado, lo que sugiere la necesidad de formación educativa y gerencial.



**Fuente:** Achipiz (2018)

**Gráfico 11:** Indica que muchos participantes no se sienten informados oportunamente sobre decisiones institucionales, lo que afecta la transparencia y la participación en las actividades de formación educativas.



**Fuente:** Achipiz (2018)

Estos resultados permiten dar respuesta directa a los objetivos específicos del estudio, al evidenciar cómo el clima organizacional, la comunicación institucional, el estilo de liderazgo y la ausencia de procesos educativos impactan en el bienestar emocional y profesional del personal de enfermería. Asimismo, respaldan la necesidad de implementar una propuesta gerencial y educativa que fortalezca la cultura organizacional y promueva la resiliencia en contextos de alta exigencia.

### Discusión de los Hallazgos

Los hallazgos obtenidos en esta investigación permiten comprender de manera integral cómo el clima organizacional y el estrés laboral afectan al personal de enfermería en el área quirúrgica de la Ciudad Hospitalaria Enrique Tejera (CHET), y cómo la ausencia de una estructura educativa sólida contribuye a la

persistencia de estas condiciones. En primer lugar, se evidenció que, aunque las relaciones laborales entre compañeros son percibidas como frecuentemente asertivas, también existen manifestaciones de comunicación agresiva y débil. Este hallazgo coincide con lo planteado por Likert (1967, 324), quien sostiene que el clima organizacional “se configura a partir de las interacciones humanas y la calidad de la comunicación interna”. La presencia de relaciones interpersonales frágiles puede generar tensiones que, en contextos de alta exigencia como el quirófano, se traducen en estrés laboral y disminución del rendimiento.

Asimismo, los datos revelan que los mensajes emitidos por los supervisores son considerados confusos y deficientemente expresados. Esta debilidad comunicacional afecta la toma de decisiones, la claridad de las funciones y la confianza institucional. Según Robbins y Judge (2009, 14), la comunicación organizacional efectiva “es un pilar fundamental para el liderazgo funcional y la motivación del equipo”. En este sentido, la falta de claridad en los mensajes institucionales contribuye a la percepción de un entorno laboral poco estimulante. Otro hallazgo relevante fue la escasa promoción del intercambio de ideas y del rol docente en enfermería. La mayoría de los participantes indicó no haber recibido formación continua en el último año, lo que evidencia una débil estructura educativa institucional.

Esto se relaciona con lo planteado por Davini (1991, 28), quien afirma que la educación en salud debe ser “permanente, contextualizada y orientada al fortalecimiento del talento humano”. “La ausencia de espacios formativos limita la autoeficacia profesional”, tal como lo señala Bandura (1997, 3), “y reduce la capacidad del personal para asumir funciones educativas dentro del equipo”.

Por otro lado, el estilo de liderazgo fue percibido como funcional para mantener la armonía grupal, pero con necesidad de mejora. Este resultado sugiere que, aunque existen elementos positivos en la gestión del equipo, se requiere una transformación hacia modelos de liderazgo más participativos, éticos y pedagógicos. Según Bass y Avolio (1994, 56), el liderazgo transformacional “promueve la motivación, la innovación y el compromiso institucional”, elementos clave para enfrentar el estrés laboral en entornos críticos.

Finalmente, la implementación de talleres educativos sobre manejo del estrés, comunicación efectiva y trabajo en equipo tuvo un impacto positivo en la percepción del clima organizacional y en la disposición del personal para ejercer el rol docente. Este resultado valida la viabilidad de una propuesta gerencial y educativa como estrategia de intervención institucional. La educación continua se consolida como un eje transformador capaz de mejorar las condiciones laborales, fortalecer la resiliencia profesional y promover una cultura organizacional basada en el aprendizaje.

### **Conclusiones**

1. *Sobre el estrés laboral:* Se concluye que el estrés laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica del CHET está influenciado por factores organizacionales, psicosociales y educativos. La sobrecarga de trabajo, la deficiente comunicación institucional y la escasa participación en procesos formativos son elementos que afectan negativamente el bienestar emocional y el desempeño profesional.
2. *Sobre el clima organizacional:* El clima organizacional es percibido como poco estimulante por la mayoría de los participantes. Si bien existen relaciones asertivas entre compañeros, se evidencian debilidades en el liderazgo institucional, en la promoción de relaciones interpersonales y en el intercambio de ideas, lo que limita la cohesión del equipo y la motivación laboral.
3. *Sobre la estructura educativa institucional:* Se identificó una débil estructura educativa dentro de la institución, con escasa promoción del rol docente en enfermería y limitada oferta de formación continua. Esta carencia impacta directamente en la autoeficacia profesional y en la capacidad del personal para asumir funciones educativas dentro del equipo de salud.
4. *Sobre la propuesta educativa implementada:* La aplicación de talleres sobre manejo del estrés, comunicación efectiva y trabajo en equipo demostró ser una estrategia viable y efectiva. Los participantes reportaron mejoras significativas en su percepción del clima laboral, en su motivación profesional y en su disposición para ejercer el rol docente, lo que valida la pertinencia de la propuesta gerencial y educativa.



5. *Sobre la viabilidad de la intervención:* La investigación confirma que es posible diseñar e implementar estrategias formativas que promuevan la resiliencia, la autoeficacia y la motivación del personal de enfermería en contextos de alta exigencia. La educación continua se consolida como un eje transformador dentro de la gerencia hospitalaria, capaz de mejorar las condiciones laborales y fortalecer la cultura organizacional.

### La Propuesta

La propuesta, se basa en dar apoyo profesional al personal de enfermería que labora en la CHET, mediante estrategias educativas que optimicen de los procesos administrativos, con la finalidad de darle cumplimiento a los objetivos planteados en el ámbito gerencial. Tiene como finalidad crear un ambiente institucional donde el personal que labora demuestre vocación de servicio, capacidad en su labor como profesional de la enfermería, y por ende portador de buenas relaciones interpersonales donde se desenvuelve.

Propósitos Específicos	Estrategias de Acción	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Tiempo o Cronograma de Actividades	Recursos y Personas	Responsables	Índice de Gestión	Evaluación del Aprendizaje
Identificar las temáticas a desarrollar en los talleres y simposios en aras de desarrollar la capacitación continua de los involucrados	-Realización de un congresatorio sobre las fallas comunicacionales intra departamentales de la unidad quirúrgica de la CHET  -Elaboración de una video-conferencia, para informar a Los involucrados acerca de los hallazgos de la investigación y sobre las acciones a tomar al respecto, a través de planeación estratégica	La observación, la entrevista, participantes, lluvia de ideas	Semana 1	Recursos Humanos: cuerpo de enfermería del área quirúrgica de CHET, investigadora. Materiales: diapositivas, video, beam, papelería, cámara, refrigerios.	Investigadora, Facilitadora, cuerpo de enfermería adscrito al área quirúrgica de la CHET	Participación activa de Los involucrados	Concientizar a los involucrados acerca de la importancia de la comunicación asertiva, en aras de promover la optimización del clima organizacional
Desarrollar la planificación de los cronogramas de las actividades alusivas a los talleres de capacitación continua	-Brindar al cuerpo directivo de la CHET herramientas cognoscitivas y vivenciales (por medio de charlas con personal especializado) para promover el crecimiento personal y profesional de sus empleados (cuerpo de enfermería de la CHET), activando el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo, el flujo de información, la comunicación asertiva en la organización	La observación Lluvia de ideas feedback	Semana 2	Recursos Humanos: Investigadora, cuerpo Directivo de la CHET  Materiales: diapositivas, video, beam, cámara, papelería, refrigerios.	Investigadora, Cuerpo directivo de la CHET	Con las ideas planteadas a los Directivos de la CHET, se consolidan las estrategias de acción para abordar al personal que labora en el área quirúrgica de la CHET, en aras de fortalecer la comunicación asertiva entre los involucrados, al tiempo que se promueve la optimización del clima organizacional	Mejoras en la convivencia dentro y fuera del orden departamental  Optimización progresiva de la comunicación y por ende, de los procesos administrativos  Mayor rendimiento y optimización del desempeño de los involucrados  Armonización del clima organizacional

**Fuente:** Achipiz (2018).

### Referencias Bibliográficas

Ander-Egg, Ezequiel. 2003. *Cómo elaborar un proyecto de investigación*. 13.<sup>a</sup> ed. Buenos Aires: Lumen.

- Antillán Luyo, Silvia Luzia. 2018. *Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del 'Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales' Lima–2017*. Revista de Enfermería Peruana 35 (2): 55–62.
- Arias Odón, Fidias. 2006. *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Balestrini, Miriam. 2002. *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. 3.<sup>a</sup> ed. Caracas: BL Consultores Asociados.
- Bandura, Albert. 1997. *Autoeficacia: Cómo afrontar el cambio y la salud*. Madrid: Ediciones Morata.
- Bass, Bernard Michael., y Bruce James. Avolio, eds. 1994. *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Bracho Álvarez, José Gregorio. 2022. *El clima organizacional influye en el estrés laboral del personal de enfermería que labora en el centro endoscópico de Clínica Internacional*. Tesis de segunda especialidad en Gastroenterología y Endoscopia Gastrointestinal, Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Brunet, Luc. 1987. *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Calderón Izaguirre, Geovana Karolina, y Luisa Hortensia Rivas Díaz. 2021. *Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico*. Revista Cubana de Enfermería 37 (4): e4143. scielo.sld.cu.
- Davini, María Cristina. 1991. *Educación Permanente en Salud. Serie Desarrollo de Recursos Humanos en Salud. Módulos de Aprendizaje*. Buenos Aires: Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS).
- Escuela de Enfermería UC. 2023. *Docentes dialogan sobre el rol e importancia de la educación continua*. Universidad Católica de Chile. Consultado el 15 de septiembre de 2025. <https://enfermeria.uc.cl/noticias/docentes-dialogan-sobre-el-rol-e-importancia-de-la-educacion-continua/>
- González, Lidia Roxana Verduga Andrade, N. Verduga Andrade, K. Zambrano Intriago, N. Zambrano Intriago, M. Intriago Véliz, y M. R. Véliz Reyes. 2024. *Liderazgo de enfermería: relación entre la efectividad del equipo y calidad de atención al paciente*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 8 (1). doi:10.37811/cl\_rcm.v8i1.9951.
- Guzmán-Córdova, Sofía Belén, J. J. Tello-Peña, y V. N. Villamiza Méndez. 2022. *El nivel de estrés del personal de enfermería en el área quirúrgica*. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional 7 (2): 1669–1682. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8544256>.

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, y Pilar Baptista Lucio. 2008. *Metodología de la investigación*. 4.<sup>a</sup> ed. México: McGraw-Hill.

Likert, Rensis. 1967. *The Human Organization: Its Management and Value*. Nueva York: McGraw-Hill.

Maslow, Abraham. 1991. *Motivación y Personalidad*. 3.<sup>a</sup> ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Palella, Susana, y Feliberto Martins. 2012. *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: El Manual Moderno.

Robbins, Stephen P., y Timothy A. Judge. 2009. *Comportamiento organizacional*. 13.<sup>a</sup> ed. México: Pearson Educación.

Sabino, Carlos. 2002. *El proceso de investigación*. 4.<sup>a</sup> ed. Caracas: Panapo.

Scipedia. 2021. *Educación continua en el contexto actual: enfoque desde la enfermería*. Scipedia. Consultado el 15 de septiembre de 2025. <https://www.scipedia.com/>

Tamayo y Tamayo, Mario. 2005. *El proceso de investigación científica*. México: Limusa.

Valer Huaman, Andrea Vanesa, y Pamela Obregón Mollinedo. 2018. *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco, 2017*. Consultado el 15 de septiembre de 2025. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/1805>

Valverde, Irving Adolfo Quijije Carrillo, y Nimia Betzabeth Álvarez Montalvo. 2022. *Percepción de la cultura organizacional en profesionales de un hospital público*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 6 (4). doi:10.37811/cl\_rcm.v6i4.2751.

Valverde, Jeny Maritza, Rojas. Manuel Enrique. 2022. *Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de unidad de cuidados intensivos*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Consultado el 15 de septiembre de 2025. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>

Zamora Pazmiño, Leisberth; José Bailón Mieles; Belén Orlando Santana y Karla García León. 2024. *Rol del enfermero docente universitario: Revisión sistemática*. Universidad de La Rioja. Consultado el 15 de septiembre de 2025. <https://dialnet.unirioja.es/>