



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

TESIS

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL
CUSCO 2021**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE
SALUD**

AUTOR:

Br. HAVILA SERLY RAMIREZ ORDOÑEZ

ASESOR:

Dr. OSCAR VALIENTE CASTILLO

CODIGO ORCID: 0000-0002-1880-6817

CUSCO – PERÚ

2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO 2021**

presentado por: **HAVILA SERLY RAMIREZ ORDOÑEZ** con DNI Nro **41812479** para optar el título profesional/grado académico de **MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**.

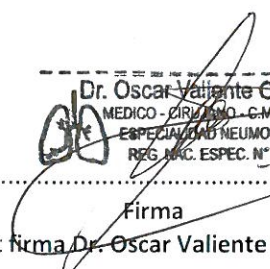
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis.

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 18 de Agosto de 2025


Dr. Oscar Valiente Castillo
MEDICO - CIRUJANO - G.M.P. 13288
ESPECIALIDAD NEUMOLOGIA
REG. N.º. ESPEC. N° 5542
Firma
Post firma Dr. Oscar Valiente Castillo
Nro. de DNI 23931132
ORCID del Asesor 0000-0002-1880-6817

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid: 27259:484322939**

HAVILA SERLY RAMIREZ ORDOÑEZ

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSC

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::27259:484322939

94 Páginas

Fecha de entrega

18 ago 2025, 10:24 a.m. GMT-5

20.025 Palabras

112.567 Caracteres

Fecha de descarga

18 ago 2025, 10:34 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ANTO.....docx

Tamaño de archivo

7.1 MB

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

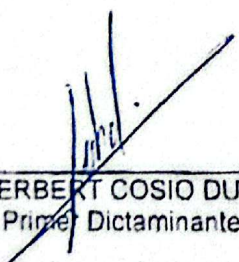
Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO 2021** de la Br. **Br. HAVILA SERLY RAMIREZ ORDOÑEZ**. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **NUEVE DE MAYO DE 2025**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Cusco, 26 de Mayo 2025


DRA. MARIA GUADALUPE HOLGADO CANALES
Primer Replicante


MGT. MAURO VARGAS LEON
Segundo Replicante


Dr. HERBERT COSIO DUEÑAS
Primer Dictaminante


Dra. MARICELA PAULLO NINA
Segundo Dictaminante

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de tesis a:

A Dios: Por estar junto a mí en cada paso que he dado cuidándome, protegiéndome y porque sé que a su lado no hay imposibles.

A mi madre, Celia Ordoñez:

Por todo su apoyo, amor, comprensión, dedicación, ser el motor de inspiración; para no desistir y por sus sabios consejos para enfrentar cada reto con perseverancia y esfuerzo.

A mi esposo Edward y mis hijos Piero y Fernanda: A quienes amo con todo mi corazón por ser la razón de mi vida que me brindaron su apoyo incondicional y confianza para alcanzar el anhelo de obtener el grado de Magister.

A mis familiares: A quienes admiro y me siento orgullosa de cada uno de ellos. Y a todas las personas que desinteresadamente me ayudaron a culminar mi maestría.

La autora

Agradecimientos

A Dios, por su fortaleza, grandeza y serenidad, que, ante todo, esté presente en mí y hace posible cada paso que doy dándome serenidad y confianza en mí crecimiento personal y espiritual.

A mi Asesor de tesis, Dr. Oscar Valiente Castillo que sin el apoyo no hubiese culminado este proyecto necesario para mi crecimiento personal ayudándome a la realización de este proyecto.

Mi gratitud a los docentes de la maestría en salud pública con mención Gerencia En Servicios de Salud de la universidad San Antonio Abad Del Cusco, por sus sabias enseñanzas y consejos para alcanzar los objetivos trazados

La autora

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice general.....	iv
Lista de tablas	vi
Resumen.....	vi
Abstract.....	ix
INTRODUCCIÓN	ixi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
a. Problema general	3
b. Problemas específicos	3
1.3. Justificación de la investigación	4
1.4. Objetivos	5
a. Objetivo General	5
b. Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
2.1. Bases teóricas.....	6
2.1.1. Factores de riesgo psicosocial.....	6
2.1.2. Factores psicosociales	6
2.1.3. Tipos de factores psicosociales	7
2.1.4. Modelos teóricos sobre los factores psicosociales en el trabajo	7
2.1.5. Dimensiones de los factores de riesgo psicosociales	11
2.1.6. Impactos generados por los factores de riesgo psicosociales	12
2.1.7. Estrés laboral	13
2.1.8. Modelos teóricos del estrés laboral.....	13
2.1.9. Factores que causan el estrés	16
2.1.10. Dimensiones del estrés laboral	17
2.1.11. Prevención y reducción del estrés laboral.....	18

2.2. Marco conceptual.....	18
2.3. Antecedentes de la investigación.....	20
2.4. Hipótesis	24
a. Hipótesis general	24
b. Hipótesis Específicas	24
2.5. Identificación de variables	25
2.6. Operacionalización de variables	26
CAPÍTULO III	28
METODOLOGÍA	28
3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica	28
3.2. Tipo y diseño de investigación	28
3.3. Unidad de análisis	28
3.4. Población de estudio.....	29
3.5. Tamaño de muestra	29
3.6. Técnicas de selección de muestra	30
3.7. Técnicas de recolección de información	30
3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información	30
3.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	31
CAPÍTULO IV.....	32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
4.1. Presentación de resultados.....	32
4.2. Prueba de hipótesis	35
4.3. Análisis y discusión de resultados.....	43
CAPÍTULO V.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	511

Lista de tablas

Tabla 1 Características generales de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	32
Tabla 2 Factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	33
Tabla 3 Estrés en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	34
Tabla 4 Prueba de normalidad para las variables riesgos psicosociales y estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	35
Tabla 5 Tabla de contingencia para la variable Factores de Riesgo Psicosocial y estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	36
Tabla 6 El factor condiciones del lugar del trabajo relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	37
Tabla 7 El factor carga de trabajo relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.....	38
Tabla 8 El factor contenido y características de la tarea relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	39
Tabla 9 El factor exigencias laborales relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.....	40
Tabla 10 El factor papel laboral y desarrollo de la carrera y estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.....	41
Tabla 11 El factor interacción social y aspectos organizacionales relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	42
Tabla 12 El factor remuneración de rendimiento relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	43
Tabla 14 Escala para la calificación de los factores de riesgo psicosociales...	65
Tabla 15 Escala para la calificación para el estrés laboral.....	65

Resumen

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021, asumiéndose un enfoque cuantitativo, siendo la investigación básica por su propósito, transversal por su temporalidad, con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, en el que la población estuvo constituida por trabajadores del hospital Antonio Lorena del Cusco de la que se extrajo una muestra aleatoria conformada por 229 trabajadores, quienes se les suministro mediante la técnica de la encuesta dos instrumentos, que fueron cuestionarios para medir los factores de riesgo y estrés laboral, los mismos que cuentan, validez y confiabilidad correspondientes. Los resultados de la investigación mostraron que un 21.8% de los trabajadores presentan estrés laboral alto, un 24.9% estrés moderado, encontrándose el valor de 0,879 para el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables de estudio, que indica correlación alta, los siete factores de riesgo estudiados presentan correlación significativa con el estrés laboral, destacando las condiciones del lugar en las que laboran los trabajadores con un coeficiente de 0.855 y la remuneración del rendimiento con coeficiente de 0.750 para el coeficiente de Spearman.

Palabras clave: Factor de riesgo, psicosocial, estrés laboral, trabajadores.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between psychosocial risk factors and work stress in workers at the Antonio Lorena Hospital in Cusco 2021, assuming a quantitative approach, with the research being basic for its purpose, transversal for its temporality, with a non-experimental design of a descriptive correlational type, in which the population was made up of workers from the Antonio Lorena hospital in Cusco from which a random sample was drawn made up of 229 workers, who were provided with two instruments through the survey technique, which They were questionnaires to measure risk factors and work stress, the same ones that have the corresponding validity and reliability. The results of the research showed that 21.8% of the workers present high work stress, 24.9% moderate stress, finding the value of 0.879 for the Spearman correlation coefficient between the study variables, which indicates high correlation, the seven risk factors studied present a significant correlation with work stress, highlighting the conditions of the place in which workers work with a coefficient of 0.855 and performance remuneration with a coefficient of 0.750 for the Spearman coefficient.

Key words: Risk factor, psychosocial, work stress, workers.

INTRODUCCIÓN

La labor que desempeñan los trabajadores del sector salud por su naturaleza conlleva un desgaste físico y emocional intrínseco a lo cual se suman circunstancias coyunturales como la ocurrida con la pandemia del coronavirus, en las que las tensiones externas e internas se incrementan en los establecimientos dedicados a brindar servicios de salud, constituyéndose un escenario fértil para el incremento del estrés laboral, que de no ser manejado adecuadamente mediante estrategias de afrontamiento puede poner en peligro la calidad de los servicios de salud.

Es importante recordar que los factores de riesgo psicosocial, se vienen incrementando en nuestro país por la creciente demanda de servicios de salud , lo cual tiene efectos adversos, incluso en situaciones donde no se presentan situaciones extraordinarias como la pandemia del coronavirus, y que desencadenan problemas de ausentismo laboral, bajo compromiso laboral, relaciones interpersonales inadecuadas y enfermedades derivadas de la exposición de un nivel de estrés excesivo en los trabajadores de salud.

En este marco, la presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco durante el año 2021. Este estudio busca contribuir con evidencia empírica que permita comprender mejor la magnitud del problema y sirva de base para la formulación de estrategias institucionales orientadas a la promoción del bienestar laboral y la mejora de la calidad del servicio en salud.

Lo expresado anteriormente conduce a plantear la presente investigación que busca, cuyo informe se estructura de la siguiente forma:

El Capítulo I, Incluye los elementos que están relacionados con el planteamiento del problema, describiendo la situación problemática. También, contienen la formulación del problema, la relevancia y la justificación del estudio, así como también los objetivos propuestos para su desarrollo.

El capítulo II contiene el marco teórico, el cual también incluye los antecedentes relacionados con la investigación y los fundamentos teóricos que explican las variables de estudio.

En el capítulo III, se exponen las hipótesis planteadas en la investigación, así como las variables y su correspondiente operacionalización para su medida.

En el capítulo IV, se desarrolla la metodología que se emplea en la investigación, el diseño y tipo de investigación, la población, muestra y tipo de selección de la misma, así como lo concerniente a los instrumentos de recolección de datos y los aspectos sicométricos del mismo.

En el capítulo V, se procede a exponer los resultados a lo que se llegaron, con su respectiva discusión, los resultados fueron alcanzados con el apoyo de los softwares Excel 2019 y SPSS 26.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

La globalización, los avances tecnológicos y las transformaciones demográficas, sociales y culturales han influido significativamente en la realidad global en las últimas décadas. En consecuencia, el aumento de la tensión laboral ha provocado alteraciones en la salud y el bienestar de las personas, así como en sus entornos laborales (1).

La Organización Internacional del Trabajo ha afirmado que la influencia del estrés en la salud es individualista; sin embargo, niveles elevados de estrés pueden provocar mala salud, incluyendo trastornos mentales y del comportamiento como agotamiento, Síndrome de burnout, ansiedad y depresión, así como afectaciones físicas entre ellas las enfermedades cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos (2).

Todas las profesiones someten a los trabajadores a estrés laboral, aunque las del sector salud son las que presentan mayor prevalencia debido a su carácter relacional, que requiere de un compromiso continuo y directo con individuos en diversas etapas de salud mental y física. Aguado et al. realizaron una investigación que reveló, a través de una evaluación exhaustiva de estudios sobre estrés entre profesionales de la salud, que estos individuos experimentan importantes demandas emocionales debido a los desafíos diarios que enfrentan en su profesión, especialmente dentro de las instituciones de salud pública donde las demandas de atención son altas y los recursos son escasos. Cuando las personas sienten que hay una situación que los desafía y sobrepasa sus habilidades para manejar este hecho, su tranquilidad y el estado de ánimo son afectados de una forma negativa, sobre todo cuando se enfocan en las condiciones laborales adversas impuestas por la propia institución.

Esta situación no solo induce estrés, sino que también aleja al individuo de sus deberes y dedicación al negocio, ya que fomenta la insatisfacción laboral.

Por el contrario, el impacto de la exposición a factores de riesgo psicosocial se ha intensificado, emergiendo como un indicador de salud reconocido por su influencia en la morbilidad y mortalidad, marcado por niveles elevados de estrés debido a la sobrecarga de trabajo, malas relaciones interpersonales, ausentismo y otros factores perjudiciales que afectan la salud de los trabajadores, lo que hace necesaria una revisión integral (3).

En Perú, la Seguridad y Salud en el Trabajo fue reconocida por la Ley N° 29783 y su reglamento, Decreto Supremo N° 005-2012-TR, que reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos de las entidades laborales, por lo que el trabajador debe brindar protección para que su exposición no cause daño a la salud de los trabajadores. Si la misma ley establece que las entidades son directamente responsables y deben tomar precauciones para que la salud de sus trabajadores no se vea afectada física o psíquicamente, la realidad es que los trabajadores, particularmente los del sector salud, no gozan de buena salud por a una serie de situaciones generadas por la institución, el entorno en el que se desenvuelve y las relaciones interpersonales que se tornan cada vez más tóxicas. En esta intervención sobre los factores psicosociales, es un aspecto olvidado en todas las instituciones de salud porque si se tuviera en cuenta como estrategia de manejo se reducirían los niveles de estrés existentes, como lo demuestran Aldrete et al. (4), quienes reportan que el 47,5% de los empleados reportan la presencia de factores de riesgo psicosocial en sus lugares de trabajo y el 33% presenta agotamiento emocional asociado al estrés extremo. Además, existen datos que indican que el personal de enfermería tiene una mayor probabilidad de adquirir síntomas cardiovasculares relacionados con el estrés debido a una alta demanda o carga de trabajo controlada (5).

El personal asistencial del Hospital Antonio Lorena del Cusco, experimento una demanda de atención en el año 2021 respecto del año 2020, específicamente se tuvo un aumento del 10% en consultas ambulatorias y un

15% en las atenciones de emergencia, respecto a la infraestructura del hospital, existe la necesidad de renovar equipos médicos y mejorar instalaciones especialmente la unidad de cuidados intensivos, el servicio de emergencia debido a la alta demanda y a la necesidad de un flujo eficiente de pacientes, en general la infraestructura requiere mantenimiento y renovación de instalaciones eléctricas y sanitarias así como sistemas de ventilación climatización, como se indica en el POI 2022 (6), de la institución, situaciones que contribuyen de manera importante al estrés laboral del personal asistencial, dado que dichas condiciones de la infraestructura en la que laboran y la alta demanda de pacientes superó las capacidades de la institución y de sus trabajadores. Por ello, se está realizando un estudio para examinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena de Cusco, Perú, en el año 2021

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

¿Qué relación existe entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?

b. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las condiciones del lugar y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?

¿Qué relación existe entre la carga de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?

¿Qué relación existe entre el contenido y características de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?

¿Qué relación existe entre las exigencias laborales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?

¿Qué relación existe entre el papel laboral y desarrollo de la carrera y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?

¿Qué relación existe entre la interacción social y aspectos organizacionales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?

¿Qué relación existe entre la remuneración del rendimiento y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?

1.3. Justificación de la investigación

La investigación se fundamenta en el plano teórico, ya que pretende comparar la relación entre dos marcos teóricos: el Modelo Demanda-Control de Karasek y Theorell, que plantea que el estrés surge principalmente de dos características fundamentales del trabajo: (1) las demandas psicológicas del trabajo y (2) el control que se ejerce sobre él; y el modelo sociocognitivo y transaccional de Lazarek y Folkman, que plantea que el estrés es un resultado perjudicial de una interacción transaccional entre dos entidades. El objetivo de la investigación mencionada es determinar si las características cognitivas y emocionales que permiten a los profesionales de la salud evaluar una situación estresante se correlacionan con su capacidad para gestionar las demandas psicológicas de su profesión.

La presente tesis se fundamente metodológicamente en utilizar dos instrumentos validados de recolección de datos: El cuestionario de factores de riesgo psicosocial y el cuestionario de estrés laboral, los mismos que fueron aplicados a profesionales de la salud en el marco de este estudio. Estos instrumentos también pueden ser utilizados por otros investigadores con el fin de analizar las mismas variables en distintos contextos o compararlas con otras variables dentro de un enfoque de investigación diferente.

La justificación también es evidente en la práctica de la gestión de la salud, ya que una comprensión más integral de los factores que causan estrés

en los trabajadores permitirá a los directivos del equipo directivo tomar decisiones más informadas e implementar medidas de mejora, como otorgarles un mayor control sobre las tareas que realizan o la cantidad de trabajo asignado al personal de atención. Esto impactará significativamente en la calidad de la atención y el servicio brindado a todos los usuarios del hospital.

1.4. Objetivos

a. Objetivo General

Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

b. Objetivos Específicos

Establecer la relación entre las condiciones del lugar y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Encontrar la relación entre la carga de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Estudiar la relación entre el contenido y características de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Calcular la relación entre las exigencias laborales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Hallar la relación entre el papel laboral y desarrollo de la carrera y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Computar la relación entre la interacción social y aspectos organizacionales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Analizar la relación entre la remuneración del rendimiento y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Factores de riesgo psicosocial

En el sector laboral los riesgos psicosociales están definidos como lugares de trabajo en los que existen bastante probabilidad de que la salud de los empleados se torne afectada de manera significativa en lo físico, social o mental. Esto debido a que se realiza trabajos en un lugar negativo, un diseño deficiente de la gestión del trabajo y la desorganización, así como de condiciones que provocan fatiga mental en los trabajadores, incluidos el estrés, la tristeza, el agotamiento y el descontento (8).

El riesgo psicosocial se genera por los siguientes factores, según la Agencia Europea para la Seguridad en el Trabajo: las características de la tarea, incluida la monotonía, el ritmo de trabajo y la falta de autonomía; las características de la organización, incluida la estructura del entorno de trabajo, la comunicación organizacional, las relaciones interpersonales y el estilo o método de funcionamiento de la organización; y las características del individuo. El riesgo laboral también se deriva de factores como la remuneración, la estabilidad, las condiciones de trabajo, la gestión del tiempo, la rotación o los turnos nocturnos (9).

2.1.2. Factores psicosociales

La salud y la productividad del trabajador están directamente influidas por variables psicosociales, que son circunstancias relacionadas con la organización, el carácter del trabajo y la evolución de las tareas. La evolución espacial y temporal de estas variables, su difícil cuantificación objetiva, el impacto en otros riesgos, como las enfermedades y accidentes, junto a la escasa cobertura legal y lo complejo de su abordaje, atenuada por otros factores, son las características definitorias (10).

Los factores psicosociales abarcan condiciones organizacionales que son universales para todo tipo de empresas e instituciones. Consisten en la administración y estructura, la cultura, el clima laboral, el liderazgo y el

crecimiento personal y profesional de los empleados, miembros de una organización. Los factores psicosociales positivos incluyen aquellos que apoyan las operaciones organizacionales, facilitan la comunicación entre los colaboradores y permiten el crecimiento profesional y personal de los empleados. Por el contrario, los factores psicosociales negativos, también conocidos como factores de riesgo psicosocial, forman parte de condiciones de organización que tiene la capacidad de influir de manera negativa en la salud y bienestar de los empleados. Estos factores de riesgo pueden manifestarse como tensión laboral y desencadenantes de estrés, entre otras cosas (11).

2.1.3. Tipos de factores psicosociales

Los factores psicosociales se pueden clasificar en factores organizacionales y factores laborales (8). Los factores organizacionales están asociados con la administración de los recursos humanos e incluyen las políticas e ideologías que se establecen dentro de una organización. Los factores organizacionales, las relaciones laborales y la responsabilidad social corporativa están influenciados por la seguridad y salud en el trabajo, la cultura organizacional, la comunicación y el liderazgo. En cuanto a los factores laborales, estos están vinculados con la calidad del trabajo realizado, la seguridad física, el apoyo social, la jornada laboral, el perfil del puesto, los salarios y compensaciones y las condiciones de empleo.

2.1.4. Modelos teóricos sobre los factores psicosociales en el trabajo

Presentamos el modelo inicial de demandas y control de Karasek, que postula que el estrés surge de la interacción entre demandas psicológicas elevadas y una autonomía restringida en la toma de decisiones, o un control disminuido (12). El control depende más del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.), que, del nivel de exigencias laborales, que normalmente está determinado por el nivel de producción de la empresa.

La alta demanda puede resultar de la cantidad y velocidad del trabajo, directivas contradictorias, expectativas contradictorias, la necesidad de concentración, la frecuencia de las interrupciones o la dependencia de la

velocidad de los demás. Además, el control se refiere a la variedad de recursos a disposición del empleado para afrontar las necesidades. Establece la autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones sobre asuntos que impactan en su trabajo, así como su nivel de formación y especialización. Según el modelo, el estrés elevado resulta de la presencia simultánea de condiciones caracterizadas por una alta exigencia psicológica y un control limitado para poder elegir una decisión correcta. Las otras categorías laborales incluirían estrés bajo (caracterizado por baja demanda y alto control), una categoría activa (con alta demanda y alto control) y una categoría pasiva (definida por baja demanda y bajo control). En consecuencia, la tensión relacionada con el trabajo surge cuando las demandas laborales son sustanciales y la capacidad para gestionarlas es limitada (debido a la escasez de recursos) (12).

Un modelo ampliado de demandas-control, el modelo de interacción entre apoyo social, control y demandas de Johnson Hall y Karasek introduce la dimensión de apoyo social como moderadora; por lo tanto, se nota una disminución en el estrés cuando existe un nivel alto de apoyo social en el trabajo, y a su vez este se incrementa cuando existe un nivel bajo. La capacidad de los jefes y sus propios colegas para ofrecer cantidad y calidad de apoyo social constituye el tercer factor modificador. Puede mitigar una parte del posible factor estresante causado por la combinación de altas exigencias y poco control cuando está presente y es suficiente. La prevención del estrés relacionado con el trabajo podría lograrse mediante la implementación de las siguientes estrategias: optimizar las demandas laborales, otorgar a los empleados mayor autonomía sobre sus condiciones laborales y fomentar un mayor apoyo social de superiores, subordinados y colegas (13).

El apoyo social se ha conceptualizado de muchas maneras, incluso como una red social, conexiones sociales sustanciales, la capacidad de confiar unos en otros respecto de asuntos personales y el compañerismo humano. Además, ejerce un efecto mitigante sobre la tensión y desempeña una función positiva general sobre la salud. La interacción social positiva, la asistencia tangible, la orientación directiva y la asistencia no directiva son los cuatro componentes que componen el apoyo social. En consecuencia, el apoyo social

en el lugar de trabajo se refiere a las conexiones interpersonales entre subordinados y superiores, así como entre compañeros de trabajo, y tiene la capacidad de impactar y ser impactado por modificaciones organizacionales y del ambiente laboral (13).

Según el modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones propuesto por Payne y Fletcher , el estrés laboral se genera cuando existe un desbalance entre tres factores del entorno laboral: las exigencias del trabajo, que abarcan estímulos técnicos (por ejemplo, elementos intelectuales, sociales o económicos) y los recursos del entorno laboral que son pertinentes para satisfacer las demandas laborales; y apoyos laborales, que están determinados por la medida en que el entorno laboral proporciona dichos recursos. Los apoyos pueden tomar la forma de limitaciones técnicas, intelectuales, sociales y económicas, así como restricciones laborales que impiden la actividad laboral al impedir que el trabajador cumpla con las demandas y provocan escasez de recursos (13).

Este paradigma plantea que la tensión surge de un desequilibrio entre los factores laborales antes mencionados. Por lo tanto, los niveles de tensión se mitigan cuando el empleo ofrece un apoyo sustancial y restricciones mínimas. De hecho, las exigencias elevadas pueden resultar ventajosas cuando se implementan en condiciones adecuadas, ya que no sólo proporcionan estimulación intelectual, sino que también facilitan la aplicación de las habilidades adquiridas. El aburrimiento y la utilización inadecuada de las habilidades (en términos de preparación, capacidad, etc.) se encuentran entre los factores estresantes más potentes; Por lo general, se manifiestan en entornos laborales caracterizados por un apoyo limitado y regulaciones estrictas. Una implicación práctica del modelo es que es posible reducir la tensión en ocupaciones extremadamente exigentes (altas demandas) sin aumentar los apoyos, disminuir las restricciones o reducir el nivel de las demandas (13).

Martínez dice que el modelo de disparidad entre demandas y recursos del trabajador de Harrison, plantea que el estrés laboral es el resultado de la incapacidad de compensar adecuadamente la discrepancia entre los recursos a

disposición del trabajador y los requisitos del trabajo en cuestión. Este paradigma postula que el estrés resulta de una incongruencia entre los recursos disponibles para los trabajadores para satisfacer las demandas del medio ambiente y los necesarios para hacerlo. La respuesta de estrés se desencadena cuando un empleado percibe una incongruencia entre las tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo y sus capacidades y recursos personales para completarlas. Además, nos permite discernir tres determinantes significativos en el desarrollo del estrés laboral: a) la capacidad del trabajador para gestionar las demandas y obligaciones del lugar de trabajo; b) la percepción que tiene el trabajador de dichas obligaciones; y c) las obligaciones mismas (11).

Matteson e Ivancevich formularon un modelo que estaba orientado a la gestión el cual tiene seis elementos: Los factores estresantes que incluyen a los factores extra organizacionales (la familia y sus relaciones, los desafíos económicos, asuntos legales, etc.), también los factores organizacionales que abarcan los factores intrínsecos (características del puesto, el control y estructura de la organización, recompensas por el trabajo, sistemas de recursos humanos y el liderazgo); los factores de estrés presentan un impacto en la percepción cognitiva de la situación por parte del empleado. Que a su vez influyen en los resultados de conducta, psicológico y fisiológico. En última instancia, estas consecuencias influyen en el desempeño del trabajador dentro de la organización, así como en su salud. Las variaciones individuales se consideran factores moderadores que influyen en las conexiones entre apreciación-percepción cognitiva y resultados, apreciación-percepción cognitiva y resultados, así como resultados y consecuencias (14).

La operacionalización del modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa de Siegrist, que postula que el estrés laboral resulta de una combinación de alto esfuerzo y baja recompensa, se ha llevado a cabo con énfasis en las variables de apoyo: de esfuerzo extrínseco que es por un esfuerzo que se ejerce en el centro de trabajo (Las limitaciones y los deberes), esfuerzo intrínsecos (la motivación que es obligada y los mecanismos de afrontamiento) y finalmente las variables de recompensas que cuenta con tres categorías (el dinero, la estima y el control de estatus) influyen en una

recompensa baja (14). Esta tercera categoría de recompensa simboliza los importantes riesgos asociados con el desempleo o la degradación. Por lo tanto, el tema se refiere a la satisfacción de las expectativas de empleo, la estabilidad laboral, el potencial de avance y la evitación del descenso o el desempleo. El modelo predice que el estrés laboral resulta de un desequilibrio (desequilibrio) entre la recompensa obtenida y el esfuerzo realizado. La tensión relacionada con el trabajo es causada por una carga de trabajo excesiva, una remuneración insuficiente y una autonomía limitada en cuanto a la propia posición profesional. Además, se postula que la autoestima y la autoeficacia del trabajador se verán significativamente disminuidas en tales circunstancias.

2.1.5. Dimensiones de los factores de riesgo psicosociales

Las dimensiones correspondientes a los factores de riesgo psicosocial se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Condiciones del lugar de trabajo, esta dimensión se refiere al ambiente de trabajo, así como a la disponibilidad de recursos materiales para la realización de las tareas diarias, la adecuación de los equipos de trabajo y su necesario mantenimiento, y la infraestructura, que debe estar dotada de niveles de ruido ligeros y tolerables (15).
- Carga de trabajo, incapacidad del trabajador para cumplir con todas las tareas de su trabajo debido a la falta de tiempo causada por una sobrecarga. La actividad debe ser ejecutada en el momento adecuado, dependiendo de la cantidad de hectáreas que los trabajadores deben cultivar (15).
- Contenido y cualidades de la actividad Esta dimensión se refiere a los atributos de las actividades del trabajador, específicamente su cumplimiento con las expectativas y requerimientos del trabajador. En otras palabras, es imperativo asegurar que las tareas que realiza el trabajador no sean repetitivas y monótonas, siempre que las actividades del puesto se alineen con las capacidades del trabajador, tal como se describe en el perfil del puesto (15).
- Demandas laborales, en esta dimensión, se abordan la presión excesiva o el maltrato del empleador hacia el trabajador, lo que también puede estar

representado por la participación limitada o nula del trabajador en la organización, así como la comunicación limitada que impide a los empleados exteriorizar sus opiniones y emociones. Dentro de estas demandas hay dos variables trascendentales: los elementos cualitativos que se asocian al estado afectivo y los cuantitativos que se relacionan con el temblor, la cantidad y la asignación del trabajo (16).

- Rol laboral y desarrollo de carrera, engloba la autonomía del trabajador, que se refiere a las limitaciones que impone el empleador a la toma de decisiones y desarrollo del trabajador, así como al estancamiento o incertidumbre en el desarrollo de su carrera profesional (16).
- Interacción social y elementos organizacionales, componente que incluyen la solidaridad, las relaciones interpersonales entre empleados y supervisores o directores, los potenciales conflictos personales y el aislamiento social.
- Remuneración por desempeño, la misma que se encuentra en riesgo cuando la empresa u organización implementa cambios injustos en la política de remuneraciones, la inseguridad contractual, los trabajos que se realizan de forma aislada, los bajos salarios y la falta de comprensión hacia los empleados que realizan doble presencia, que implica el cumplimiento de responsabilidades domésticas y laborales (16).

2.1.6. Impactos generados por los factores de riesgo psicosociales

Los factores de riesgo psicosociales afectan tanto al trabajador como a la organización, generando consecuencias físicas para el trabajador, incluyendo hipertensión, estrés laboral, trastornos de ansiedad e irritabilidad, enfermedades cardiovasculares y problemas gastrointestinales (8). El trabajador experimenta repercusiones psicológicas, incluyendo disminución de la autoestima, tristeza, desmotivación y enfermedades mentales, junto con impactos en las relaciones familiares, así como acoso y violencia en el lugar de trabajo (8).

Las repercusiones de los riesgos psicosociales laborales en la organización o el empleador abarcan el ausentismo, definido como ausencias laborales injustificadas, licencias pagadas, disminución de la productividad

laboral, casos de presentismo, donde los empleados asisten al trabajo a pesar de su mala salud, y en última instancia, la intención del empleado de renunciar debido a la insatisfacción, lo que resulta en costos económicos (17).

2.1.7. Estrés laboral

El estrés laboral es una reacción inherente del organismo que se manifiesta al intérprete de forma autónoma, sistémica e instantánea como una contingencia o demanda vista como potencialmente peligrosa para el bienestar emocional y físico (18).

El estrés es un proceso amplio, dinámico y complicado que produce enfermedades psicofisiológicas, a menudo conocidas como trastornos psicosomáticos (19).

El estrés es un fenómeno complejo que surge de la interacción entre un individuo y factores ambientales. Se materializa como cambios de conducta que están influenciados por las circunstancias a las que están expuestos los individuos. Un conjunto de demandas ambientales que recibe un individuo y a las que debe responder adecuadamente utilizando sus recursos de afrontamiento puede iniciar el estrés (20).

2.1.8. Modelos teóricos del estrés laboral

Sobre la base de la premisa del modelo de competencia de Harrison de que la competencia percibida es el determinante fundamental del estrés laboral, desarrollándose el modelo de competencia social. Mediante este modelo, en su gran parte los empleados que entran a profesiones de servicios para asistir son altamente motivados con el objetivo de ayudar a otros y cuentan con un nivel alto de altruismo. Encuentran factores propicios o impedimentos en su entorno laboral, que favorecen o dificultan la actividad (21). Algunos de estos elementos incluyen la presencia de objetivos laborales alcanzables, el grado en que los valores del empleado se alinean con los de la organización, el desarrollo profesional, los procedimientos para tomar decisiones, la falta de claridad en los roles, contar con acceso a los recursos

necesarios, la obtención de la retroalimentación, la presión que se tiene por la carga de trabajo, etc.

De acuerdo a este modelo, la eficacia de un empleado para lograr los objetivos laborales se basa en su motivación para ayudar; por tanto, un aumento en la motivación de los empleados corresponde a una mejora en la eficacia del trabajo. Además, en presencia de elementos ambientales de apoyo, esta eficacia se verá reforzada, lo que conducirá a un mayor sentido de competencia social del empleado. Debido al hecho de que estos profesionales experimentan sentimientos que los refuerzan profundamente, pueden considerarse como un elemento motivador importante, que sostiene y aumenta los sentimientos de eficacia al tiempo que impacta positivamente la inclinación a ayudar (21).

Según el modelo de Cherniss, los atributos organizacionales que ayudan en la prevención del síndrome de agotamiento se alinean con los atributos del entorno que fomentan el desarrollo de sentimientos de éxito en los empleados: un alto grado de desafío, autonomía, control, retroalimentación sobre el desempeño y apoyo social de los supervisores y colegas. En este paradigma se puede establecer una relación causal entre el síndrome de agotamiento y la incapacidad del trabajador para cultivar sentimientos de competencia o éxito personal. Para lograr este objetivo, el autor aplica el concepto de autoeficacia percibida, que se refiere a las convicciones de un individuo sobre su capacidad para ejercer influencia sobre las circunstancias que lo impactan (21).

Los empleados que poseen altos niveles de autoeficacia percibida encuentran niveles reducidos de tensión cuando se enfrentan a circunstancias amenazantes, y aquellos que tienen confianza en su capacidad para gestionar eficazmente tales situaciones también lo hacen. La autoeficacia se ve reforzada por el éxito y el logro de objetivos individuales; por el contrario, la incapacidad para lograr objetivos genera sentimientos de fracaso, disminución de la autoeficacia y potencialmente contribuye a la aparición del síndrome de agotamiento (22).

Hobfoll y Fredy en su modelo de conservación de recursos, mencionan que el estrés es desarrollado por que las personas sienten que sus factores

motivadores están en peligro o frustrados. Los factores estresantes en el lugar de trabajo ponen en peligro los recursos de los empleados al sembrar dudas sobre su capacidad para alcanzar el éxito profesional. Se subraya la importancia de las conexiones interpersonales (incluidas aquellas con supervisores, colegas e individuos hacia quienes se dirige el trabajo) y la tensión resultante asociada con la percepción de situaciones de éxito o fracaso. Dentro de este marco particular, los empleados se esfuerzan constantemente por protegerse contra el agotamiento de los recursos, ya que adquirir los mínimos es más importante que adquirir recursos adicionales. Se considera que la importancia del agotamiento de los recursos es mayor en relación con la aparición del síndrome de agotamiento. No obstante, la ganancia de recursos también es crucial porque disminuye la probabilidad de pérdida (22).

El modelo de Cherniss postula que los atributos ambientales que promueven el crecimiento del sentido de logro de los empleados (como el apoyo social de supervisores y colegas, un alto grado de desafío, autonomía y control) se alinean con los atributos organizacionales que ayudan a prevenir el agotamiento (23). Dentro de este marco teórico, es posible establecer una conexión causal entre el síndrome de burnout y la incapacidad de un empleado para fomentar sentimientos de competencia o logro personal. Para lograr este objetivo, el autor emplea la noción de autoeficacia percibida, que se refiere a las convicciones de un individuo sobre su capacidad para ejercer control sobre situaciones que lo afectan. Los empleados que tienen niveles elevados de autoeficacia percibida experimentan niveles reducidos de ansiedad cuando se enfrentan a situaciones peligrosas; de manera similar, quienes tienen confianza en su capacidad para manejar tales situaciones de manera competente lo hacen. La consecución de objetivos personales y el éxito influyen positivamente en la autoeficacia. Por el contrario, la incapacidad para lograr objetivos genera sentimientos de fracaso, disminuye la autoeficacia y potencialmente puede desempeñar un papel en el desarrollo del síndrome de agotamiento (23).

Hobfoll y Fredy en su modelo de conservación de recursos realizan el postulado de que si los factores de motivación están corriendo peligro o están frustrados en ese momento surge el estrés. Estos factores que generan estrés cuando están trabajando hacen que estos piensen que no pueden realizar su

labor y por consiguiente lograr ser exitosos profesionalmente. Este texto incide en que es importante que las personas se interrelacionen entre sí, con sus jefes, los compañeros de trabajo y también las personas a las cuales ofrecen sus servicios, así como la tensión que resulta de evaluar situaciones como exitosas o no. En este marco específico, el personal se esfuerza constantemente por protegerse contra el agotamiento de los recursos, ya que la adquisición de las necesidades básicas tiene mayor importancia que la adquisición de recursos suplementarios. Se considera que la importancia del agotamiento de los recursos es más pronunciada cuando se considera la manifestación del síndrome de agotamiento. Sin embargo, la adquisición de recursos también es vital ya que reduce la probabilidad de que se agoten (23).

2.1.9. Factores que causan el estrés

Del enfoque biopsicosocial con enfoque en los eventos vitales, que busca investigar las relaciones entre el estrés y la enfermedad, así como las situaciones estresantes, se puede derivar la distinción entre diversas fuentes de estrés como eventos extraordinarios, eventos menores, situaciones crónicas y estilos de vida (19).

- En cuanto a los hechos notables o intensos, son experiencias objetivas que ponen en peligro las actividades típicas del individuo, generando un cambio conductual significativo. Eventos significativos, como el nacimiento de un hijo o la pérdida de una carrera, necesitan un intenso esfuerzo de adaptación acompañado de una reacción de estrés (19).
- Los eventos menores o estrés diario, son eventos cotidianos que producen una respuesta de estrés y efectos psicológicos y biológicos negativos, que terminan siendo más significativos de lo que inicialmente aparentan o que pueden generar eventos extraordinarios porque los eventos frecuentes pueden dar lugar a una respuesta recurrente y, eventualmente, una cronicidad de la misma. Este tipo de sucesos incluyen, por ejemplo, conversaciones familiares, mucho tráfico y problemas económicos (19).
- Eventos de tensión, sus ocurrencias o circunstancias que provocan estrés por períodos prolongados de tiempo, como una enfermedad crónica

prolongada, relaciones sólidas por varios años, ambientes laborales desagradables o muy exigentes, etc. (19).

2.1.10. Dimensiones del estrés laboral

Hay tres elementos del estrés laboral, según Maslach y Leiter (24): cansancio emocional, despersonalización y pérdida de satisfacción personal.

- El agotamiento emocional es un síntoma de estrés que se caracteriza por una sensación de agotamiento, pérdida de energía o sensación de agotamiento de los recursos emocionales. Se asocia típicamente a sentimientos de insatisfacción y carga atencional como resultado de una falta de deseo de continuar trabajando. Esta conducta puede causar problemas para la empresa, ya que las disposiciones negativas del empleado pueden impedir la finalización de tareas, provocar absentismo y dar como resultado insatisfacción laboral (24).
- La despersonalización es un síntoma de estrés que afecta principalmente a las personas que prestan servicios a otros. Se caracteriza por el establecimiento de una distancia entre uno mismo y el usuario, que excluye cualquier deseo o necesidad de interactuar con el usuario. Seres humanos. La despersonalización conduce a un endurecimiento del orden emocional y al surgimiento de acciones que los usuarios perciben como deshumanizantes. Además, la autocrítica, el autosabotaje, la devaluación y la falta de respeto por la tarea y la organización se acompañan de un grado importante de cinismo (24).
- Falta de satisfacción personal, se caracteriza por la propensión del individuo a subestimarse a sí mismo realizando una autoevaluación negativa, presumiendo sentimientos de baja competencia laboral, o, en otras palabras, creyendo que no es capaz de desempeñarse al mismo nivel que los demás. Esta dimensión se caracteriza por una evaluación negativa del

estrés laboral, lo que indica una probabilidad baja o desafiante de alcanzar la autorrealización y demuestra un patrón de evaluación negativa (24).

2.1.11. Prevención y reducción del estrés laboral

Se establece de acuerdo con Ganster y Rosen (25) que el estrés laboral es una carga económica para la sociedad en su conjunto y supone una amenaza para la salud mental y física. Esto se debe a que se traduce en pérdida de producción por estrés, ausentismo y enfermedad. En consecuencia, los gastos asociados a la incapacidad laboral y al tratamiento médico no son insignificantes (26). En consecuencia, es crucial prevenir o mitigar el estrés laboral para mitigar los efectos perjudiciales en las organizaciones (27).

La prevención del estrés relacionado con el trabajo se facilita con la disponibilidad de una erupción efectiva con un manejo adecuado del estrés dentro de la organización y la ejecución exitosa de las explosivas. Las organizaciones no logran implementar intervenciones que sean efectivas de manera consistente (28). Es imperativo que las técnicas de manejo del estrés se ejecuten de manera efectiva, ya que su implementación sirve como indicador de si la intervención se está ejecutando según lo previsto (29). La ausencia de consideración de las necesidades del personal supervisor podría resultar en desafíos significativos en la ejecución de una intervención efectiva, ya que los empleados son cruciales para el éxito de tales iniciativas. Para desarrollar la intervención es necesario realizar investigaciones sobre las causas del estrés laboral, que frecuentemente son componentes psicosociales del ámbito laboral (27).

2.2. Marco conceptual

- a) Agotamiento emocional.** Resulta del estrés crónico que se tiene continuamente y que por consiguiente genera un estado de fatiga

mental y emocional. Esta conducta puede generar complicaciones para la organización, ya que las disposiciones negativas del empleado pueden impedir la realización de las tareas, inducir ausentismo y generar descontento laboral (30).

- b) Carga de trabajo:** son las exigencias laborales, las cuales depende del puesto laboral y que según exigencia pueden derivar en la incapacidad del trabajador para terminar completamente las tareas del trabajo debido a la falta de tiempo causada por una carga de trabajo excesiva (20).
- c) Contenido y características de la tarea:** se refiere a los atributos de las actividades del trabajador, específicamente a su capacidad para satisfacer las expectativas y necesidades del trabajador. Es decir, es imperativo que las tareas que realiza el trabajador no sean repetitivas y monótonas, siempre que las actividades laborales de acuerdo con el perfil del puesto se alineen con los talentos del trabajador. Más bien, es crucial idear un método para que los trabajos motiven al trabajador. (15).
- d) Despersonalización:** El estrés es un síntoma que afecta principalmente a las personas que prestan servicios a otras personas. Se caracteriza por la ausencia de cualquier deseo o necesidad de interactuar con el usuario, lo que da lugar a una división entre ambos seres humanos. La despersonalización conduce a un endurecimiento del orden emocional y a la aparición de acciones que son percibidas como deshumanizantes por los usuarios. Además, existe un grado importante de cinismo en presencia de autocrítica, autosabotaje, devaluación y desdén por el valor y el alcance de la tarea y de la organización (24).
- e) Desgaste emocional:** Hace referencia al aspecto emocional del estrés derivado del trabajo (31).
- f) Estrés:** El estrés es un proceso amplio, dinámico y complicado que produce enfermedades psicofisiológicas, a menudo conocidas como trastornos psicosomáticos (19).
- g) Estrés laboral:** El estrés laboral es una respuesta natural del organismo, que se presenta al intérprete de manera autónoma,

sistémica e inmediata como una contingencia o demanda vista como potencialmente peligrosa para la integridad emocional y física (18).

- h) Exigencias laborales:** dimensión se aborda la presión excesiva o incluso el maltrato por parte del empleador hacia el trabajador, que también puede estar representado por la poca o nula participación del trabajador en la organización, así como la comunicación limitada que no permite una exteriorización de las opiniones y sentimientos del trabajador. Hay dos factores trascendentales dentro de estas demandas: elementos cualitativos relacionados con lo emocional y elementos cuantitativos relacionados con el terremoto, la cantidad y asignación de mano de obra (16).
- i) Insatisfacción por las condiciones laborales:** Tiene que ver con estar insatisfecho por los recursos que provee la institución donde se labora, las mismas que no compensan la labor que una persona desarrolla (32).
- j) Falta de motivación para el desempeño:** Es el valor que se tiene referente a la labor que uno desempeña y que no es suficiente (32).
- k) Factores de riesgo psicosocial:** Las variables psicosociales abarcan circunstancias organizativas, relacionadas con la tarea y relacionadas con el desarrollo de la tarea que tienen una influencia directa en el bienestar y la eficiencia de los empleados. Las variables antes mencionadas se caracterizan por su evolución espacial y temporal, dificultad para ser medidas objetivamente, impacto sobre otros riesgos como accidentes y enfermedades, protección jurídica restringida y complejidad de la intervención que se ve aliviada por otras variables (33).

2.3. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Gómez E, et al. En Colombia, desarrollaron el estudio con el objetivo de identificar los riesgos psicológicos que presentaba el equipo de atención de la clínica privada. La población de la encuesta estuvo conformada por 57 profesionales de la salud y el método empleado fue una investigación descriptiva de corte transversal. El instrumento fue la medida de factores de

riesgo psicológico del Ministerio de la Protección Social de Colombia. Para su investigación se empleó estadística descriptiva, que comprendió la distribución de frecuencias absolutas y relativas, medidas de tendencia central y su combinación. La máxima incidencia de riesgo se observó en el setenta y seis por ciento de los individuos que tenían una carga excesiva, el setenta y cinco por ciento de los que tenían una alta demanda de esfuerzo mental y el cincuenta y siete por ciento de los que tenían poco control sobre su trabajo. Los empleados con frecuencia están sujetos a angustia y estrés extremos, fatiga, pérdida de sueño y conexiones familiares restringidas como resultado de las horas de trabajo prolongadas y los descansos deficientes que son resultado de los turnos nocturnos (34).

Aldrete J et al. En México realizaron un estudio cuyo objetivo fue identificar la correlación entre el estrés y los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería. La teoría de la demanda-control de Karasek y Theorell (1990) y la teoría del estrés de Feldman (2010) sirvieron como referentes teóricos. Se utilizó una muestra de 162 enfermeras de un hospital de México en la investigación observacional, transversal y analítica. Se emplearon como instrumentos el Cuestionario de Variables Psicosociales Ocupacionales de Silva y la Escala de Síntomas de Estrés de Seppo Aro. Se realizaron pruebas estadísticas mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson con o sin corrección de Yates, $p < 0.05$ y un odds ratio mayor al intervalo de confianza del 95%. Al momento de la evaluación, el 36.4% de las enfermeras experimentaban tensión y el 47 por ciento de las enfermeras identificaron problemas psicosociales desfavorables, particularmente en relación con las expectativas y circunstancias laborales. Descubrió una correlación entre los síntomas de estrés y variables psicosociales negativas, particularmente en el contexto del contenido y características de la tarea ($OR = 1,99$; $p = 0,0480,05$) y los elementos de interacción y organización ($OR = 2,24$; $p = 0,0310,05$) (4).

Bustillo M et al. En Colombia se realizó una investigación para examinar los factores psicológicos que enfrenta el personal de enfermería de la universidad. El estudio fue descriptivo, utilizando una muestra de 80 enfermeras con una edad media de 34 años, incluyendo tanto profesionales como ayudantes, a quienes se les aplicó un cuestionario de Perfil

Sociodemográfico y un cuestionario de Diagnóstico de Factores Psicosociales desarrollado por Bocanument (2003). Los hallazgos indicaron que los riesgos psicosociales más destacados para las enfermeras están relacionados con las características de gestión de personas (98%) y la naturaleza de las actividades realizadas (75%). Los resultados sugieren que las enfermeras están influenciadas por la estructura organizacional, los procedimientos en los que participan y las actividades que comprenden estos procesos (35).

Castillo I et al. En el país de Colombia desarrollaron una investigación con el objetivo de poder determinar los factores que están asociados al estrés laboral en profesionales en enfermería de dos hospitales. Utilizando una metodología de estudios transversal analítico. La cohorte incluyó 156 enfermeras registradas. Se utilizó la Escala de estrés de enfermería (NSS) para recolectar datos. Se utilizaron estadísticas descriptivas para evaluar los datos y se realizó un análisis bivariado utilizando las pruebas de Kruskal-Wallis y U de Mann-Whitney. Los resultados indicaron que la incidencia de estrés fue de 33,9%. Las características asociadas al estrés incluyen ser menor de 30 años, tener cónyuge, tener varios hijos, trabajar en una clínica ambulatoria, tener un contrato a término fijo, haber trabajado por más de dos años en el mismo lugar y tener experiencia alta. Después de cinco años llegaron a la conclusión de que la manifestación del estrés en los profesionales de enfermería está asociado principalmente a los atributos personales y profesionales, la naturaleza de los servicios prestados y el tipo de contrato de trabajo (36).

Acevedo G et al. En Argentina realizaron un estudio con el objetivo de evaluar los niveles de riesgo psicológico al que está sometido el equipo de salud de un hospital público. Se realizó un estudio descriptivo y transversal con una muestra de 844 profesionales de la salud a quienes se les aplicó la SUSESO ISTAS-21. El estudio indicó que las demandas psicológicas (57,7%), el apoyo social y la calidad del liderazgo (56,2%) y la doble presencia fueron los riesgos psicosociales más prevalentes (64%). Sesenta y cuatro por ciento. Los hallazgos revelan que los profesionales evaluados enfrentan riesgos psicosociales significativos en su entorno de trabajo; por lo tanto, es imperativo determinar el origen de estos riesgos y, a partir de ese conocimiento, formular

estrategias para mitigarlos o erradicarlos, fomentando un ambiente de trabajo más efectivo y saludable (37).

Antecedentes nacionales

Sánchez K desarrolló la investigación cuyo objetivo fue conocer la prevalencia del estrés laboral y las variables asociadas entre el personal de atención prehospitalaria del Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU). Esta investigación tuvo un carácter cuantitativo, transversal y observacional. Se tomó como muestra un número de 99 trabajadores. Utilizándose un cuestionario breve propuesto por Siegrist y Meter en la Universidad de Düsseldorf en 1998 que permitió recoger la información, posteriormente validado para la población española por Macas Robles et al. En 2003. Los resultados revelaron que el 68 por ciento del personal de atención prehospitalaria del SAMU sufre estrés laboral. Una mayor experiencia laboral, una menor carga de pacientes por turno y atributos juveniles se asocian con el estrés laboral entre los profesionales sanitarios (38).

Díaz A en Lima desarrollo un estudio que tuvo como objetivo el de identificar la correlación entre las variables de riesgo psicosocial y el estrés laboral en una institución de salud mental. Este trabajo fue de carácter básico y correlacional. En el año 2017, el Instituto de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi contaba con 77 enfermeras tituladas. La metodología utilizada fue una encuesta, utilizando un cuestionario para la recolección de datos. El análisis estadístico utilizó el coeficiente de correlación de Spearman con un margen de error del 5 por ciento. Las enfermeras del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi ven un vínculo positivo y consistente ($r=0,715$; $p<0,05$) entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral (39).

Castro C, realizó la investigación que buscó evaluar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés entre enfermeras, se utilizaron como marco teórico la teoría de demanda-control de Karasek y Theorell (1990) y la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (80, 1986). Se utilizaron metodologías descriptivas cuantitativas y correlacionales para realizar el estudio. Se administró el cuestionario PSQ CAT21 CoPsoQ de Moncada,

Llorens, Navarro y Kristensen (2005) y el cuestionario de estrés ocupacional OIT-OMS a 46 enfermeras. Los hallazgos indicaron que un 96% de las enfermeras evaluaron los riesgos psicosociales de manera negativa, mientras que el estrés relacionado con el trabajo fue típicamente moderado en un 54%. Los datos sugieren una ausencia de una correlación significativa entre los riesgos psicosociales y los niveles de estrés en enfermeras ($\chi^2=3,567$; $p=0,168>0,05$). (40)

Antecedentes locales

Yupanqui R en Cusco realizó la investigación cuyo objetivo fue determinar la correlación entre el estrés y los factores de riesgo psicológico en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Limatambo. La muestra estuvo conformada por 99 funcionarios de la institución, a través de un método cuantitativo con técnica descriptiva correlacional de corte transversal, y se empleó un diseño no experimental. Se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral (OIT/OMS) y el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Luego de la evaluación de las respuestas de cada trabajador, la fase posterior consistió en la realización de procedimientos estadísticos, culminando con el análisis estadístico. Continuar con el descubrimiento de datos alineados con nuestros objetivos establecidos, enfatizando la correlación directa significativa entre el estrés y los factores de riesgo psicosocial (41).

2.4. Hipótesis

a. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

b. Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre las condiciones del lugar y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

Existe relación significativa entre la carga de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

Existe relación significativa entre el contenido y características de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Existe relación significativa entre las exigencias laborales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Existe relación significativa entre el papel laboral y desarrollo de la carrera y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Existe relación significativa entre la interacción social y aspectos organizacionales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Existe relación significativa entre la remuneración del rendimiento y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

2.5. Identificación de variables

Variable de estudio1: Factores de riesgo psicosocial

Variable de estudio 2: Estrés Laboral.

2.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valor o categoría	Escala de medición
Factores de riesgo psicosocial	Los factores psicosociales son condiciones asociadas a la organización, el contenido del trabajo y la tarea realizada que afecta de manera directa en la salud y el desempeño del empleado (Prado, 2019).	Resultados obtenidos para los factores de riesgo psicosocial con base en los resultados obtenidos en el cuestionario que mide estos factores.	Condiciones del lugar de trabajo	Nivel de ruido e iluminación Temperatura del ambiente de trabajo Higiene en el lugar de trabajo Equipo y materiales necesarios	Riesgo bajo Riesgo medio Riesgo alto Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces(2) Casi siempre (3) Siempre (4)	ordinal
			Carga de trabajo	Cantidad de actividades de la jornada diaria Trabajo que exigen el fin de semana		
			Contenido y características de la tarea	Motivación en el trabajo Problemas con sus compañeros Adecuación laboral		
			Exigencias laborales	Complejidad de la tarea Exigencias laborales asociadas a la tarea		
			Papel laboral y desarrollo de la carrera	Adecuación de las funciones del puesto Posibilidad de desarrollo profesional		
			Interacción social y aspectos organizacionales	Trabajo en equipo Relación con sus superiores Posibilidad de participación		
			Remuneración de	Satisfacción con el salario		

			rendimiento	Programa de compensaciones		
Estrés laboral	Viene a ser una reacción normal de nuestro organismo, que de forma automática, sistémica e instantánea una vez que reconoce algún evento como demasiado peligroso para nuestra integridad emocional, física y mental. (Cólica, 2009)	Es el nivel de estrés laboral de los trabajadores del hospital que se obtiene a partir del instrumento para medir el estrés laboral.	Agotamiento emocional	Evidencia agotamiento por el Trabajo. Manifiesta fatiga en las mañanas Por tener que ir a trabajar. Muestra gran esfuerzo para trabajar Con los pacientes. Evidencia frustración en el trabajo.	No presenta Leve Moderado Alto Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces(2) Casi siempre (3) Siempre (4)	ordinal
			Despersonalización	Trata a los pacientes como objetos impersonales Es insensible con la gente Se muestra despreocupado por lo que sucede con los pacientes. Cree que los pacientes lo culpan por sus problemas		
			Falta de realización personal	Evidencia dificultad para tratar los problemas de los pacientes. Muestra insatisfacción por el trabajo realizado Se muestra poco activo en el trabajo Evidencia pérdida de calma en el trabajo		

CAPÍTULO III

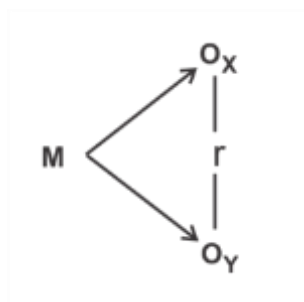
METODOLOGÍA Ámbito de estudio: localización política y geográfica

3.2 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica porque su finalidad es la de ampliar los conocimientos.(42), en nuestro caso sobre la relación entre los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral.

Este trabajo de investigación en base a su diseño es de tipo no experimental, descriptiva y correlacional, porque desea encontrar el nivel de relación que existe en las variables de estudio. (43).

El diseño de estudio tiene el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Factores de riesgo psicosocial

Oy: Estrés laboral

r: Relación entre las variables de estudio

3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida por la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, mientras que la unidad de observación está constituida por los trabajadores administrativos y asistenciales del Hospital Antonio Lorena de Cusco.

3.4 Población de estudio

La población de estudiada estuvo conformada por los trabajadores administrativos y asistenciales del Hospital Antonio Lorena de Cusco el cual tiene una caracterización publica de Nivel III y categoría I, en un número de 561 que se distribuyen como se muestra a continuación

Personal	Número	Porcentaje
Administrativo	58	10,3%
Profesional	361	64,3%
Técnico y auxiliar	142	25,3%
Total	561	100,0%

3.5 Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra fue de 229 trabajadores. Dicho tamaño se calculó haciendo uso de la fórmula que se muestra a continuación, que corresponde a un muestreo probabilístico.

$N = 561$ tamaño poblacional

$Z_{1-\alpha}^2 = 1.96$ Valor de la distribución normal estándar al 95% de confiabilidad

$p = 0.5$ probabilidad de éxito

$q = 0.5$ probabilidad de fracaso

$E = 0.05$

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{561(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(561-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 229$$

3.6 Técnicas de selección de muestra

La muestra estuvo constituida por un total de 229 trabajadores seleccionados de manera aleatoria.

Personal	Número	Porcentaje
Administrativo	24	10,3%
Profesional	147	64,3%
Técnico y auxiliar	58	25,3%
Total	229	100,0%

3.7 Técnicas de recolección de información

En la presente investigación se usó dos instrumentos y se empleó la técnica de encuesta, en la que cada trabajador desarrolló dos cuestionarios con preguntas cerradas, en el caso de la variable Factores psicosociales, se hizo uso del cuestionario desarrollado por Silva et al. (44). La misma que cuenta con un total de 46 ítems distribuidos en sus seis dimensiones; en tanto que para la variable estrés laboral se hizo uso del inventario de estrés laboral MBI de Maslach (1981), el mismo que cuenta con 3 dimensiones que son agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (45).

3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información

Los datos una vez obtenidos fueron procesados haciendo uso de las técnicas propias de la estadística descriptiva, como son los estadígrafos de posición, dispersión, así como las tablas de contingencia. También se hizo uso de la prueba de independencia estadística Chi cuadrado de Spearman y del análisis de correlación lineal y la prueba de normalidad para determinar el tipo de coeficiente a ser empleado

El procesamiento y análisis de los datos recogidos se realizó con la ayuda del software Excel e IBM SPSS 26.

3.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Con la finalidad de demostrar las hipótesis de investigación se hizo uso de la docimasia de hipótesis mediante la prueba de independencia de variables Chi Cuadrado de Pearson y la prueba de correlación Rho de Spearman, con un nivel de significancia estadística del 5%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de resultados

Tabla 1

Características generales de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	53	23,1
	Femenino	176	76,9
Edad	20-30 años	62	27,1
	31-40 años	93	40,6
	41-50 años	41	17,9
	51 a más	33	14,4
Condición laboral	Contratado	84	36,7
	Nombrado	145	63,3
Título profesional y/o Grado Académico	Bachiller	42	18,3
	Licenciado(a)	100	43,7
	Maestro(a)	53	23,1
	Doctor(a)	34	14,8
	Total	229	100,0

Los resultados mostrados en la Tabla 1, muestran que de la totalidad de personas encuestadas el 76,9% son mujeres y el 23,1% son varones; de la misma forma el 27,1% de las personas encuestadas se encuentran en edades entre los 20 a 30 años, el 40,6% edades entre los 31 a 40 años, el 17,9% edades entre los 41 a 50 años y el 14,4% edades de 51 a más años; en cuanto a la condición laboral del total de encuestado el 36,7% presentan la condición de contratados y el 63,3% son nombrados; finalmente el 18,3% presentan el grado de bachiller, el 43,7% poseen el título de licenciado(a), el 23,1% son maestros(as) y el 14,8% el grado de doctor(a).

Tabla 2*Factores de riesgo psicosocial en los Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Condiciones del lugar de trabajo	Bajo	92	41,2%
	Medio	89	38,95
	Alto	48	21,0%
Carga de trabajo	Bajo	88	38,4%
	Medio	91	39,7%
	Alto	50	21,8%
Contenido y características de la tarea	Bajo	86	37,6
	Medio	85	37,1
	Alto	58	25,3
Exigencias laborales	Bajo	78	34,1
	Medio	95	41,5
	Alto	56	24,5
Papel laboral y desarrollo de la carrera	Bajo	86	37,6
	Medio	90	39,3
	Alto	53	23,1
Interacción social y aspectos organizacionales	Bajo	105	45,9
	Medio	77	33,6
	Alto	47	20,5
Remuneración de rendimiento	Bajo	79	34,5
	Medio	92	40,2
	Alto	58	25,3
Factores de riesgo psicosocial	Bajo	96	41,9
	Medio	79	34,5
	Alto	54	23,6
	Total	229	100,0

Fuente: Elaboración propia

Los resultados presentados en la tabla evidencian la prevalencia de diversos factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco durante el año 2021. En términos generales, se observa que el 41,9 % de los encuestados presenta un nivel bajo de exposición a factores de riesgo psicosocial, mientras que un 34,5 % se encuentra en nivel medio y un 23,6 % en nivel alto, lo que sugiere que, si bien una parte importante del personal no está severamente expuesto, existe una proporción considerable con riesgo elevado que podría afectar su bienestar laboral.

Al analizar las dimensiones específicas, destaca que el factor “interacción social y aspectos organizacionales” presenta el nivel más bajo de

riesgo, con un 45,9 % de trabajadores ubicados en dicha categoría, lo cual podría interpretarse como una percepción favorable del ambiente social dentro del hospital. No obstante, el contenido y características de la tarea, así como la remuneración por rendimiento, presentan los niveles más altos de riesgo en comparación con otras dimensiones (25,3 %), lo que podría indicar una insatisfacción con la naturaleza de las funciones laborales y una percepción de inequidad en el reconocimiento al esfuerzo.

En cuanto a las exigencias laborales, el 41,5 % de los trabajadores reporta un nivel medio, y un 24,5 % un nivel alto, lo que podría estar relacionado con sobrecarga o presión constante. La carga de trabajo y las condiciones del lugar también muestran un patrón similar, con más del 60 % de los trabajadores en niveles medio o alto, lo cual puede generar fatiga o afectar la salud mental. Finalmente, la dimensión papel laboral y desarrollo de carrera refleja un riesgo elevado para el 23,1 % del personal, sugiriendo posibles limitaciones en cuanto a crecimiento profesional, claridad de funciones o reconocimiento institucional.

Tabla 3

Estrés en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	No presenta	80	34,9
	Leve	53	23,1
	Moderado	60	26,2
	Alto	36	15,7
Despersonalización	No presenta	77	33,6
	Leve	49	21,4
	Moderado	59	25,8
	Alto	44	19,2
Falta realización personal	No presenta	78	34,1
	Leve	54	23,6
	Moderado	55	24,0
	Alto	42	18,3
Estrés laboral	No presenta	70	30,6
	Leve	52	22,7
	Moderado	57	24,9
	Alto	50	21,8
	Total	229	100,0

Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra la distribución de niveles de estrés laboral y sus dimensiones en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco durante el año 2021. En cuanto al agotamiento emocional, un 34,9 % no presenta síntomas, mientras que un 26,2 % lo manifiesta en nivel moderado y un 15,7 % en nivel alto, lo cual refleja una proporción considerable de trabajadores con fatiga emocional significativa. Respecto a la despersonalización, el 33,6 % no presenta esta condición, sin embargo, el 19,2 % la experimenta de forma intensa, lo que sugiere una desconexión afectiva con el trabajo o los pacientes. En la dimensión de falta de realización personal, un 34,1 % no la presenta, aunque un 24 % y un 18,3 % la reportan en niveles moderado y alto, respectivamente, lo que puede comprometer su motivación laboral. Finalmente, el estrés laboral global se encuentra presente en algún grado en el 69,4 % de los trabajadores, destacando un 21,8 % en nivel alto, lo cual evidencia un problema relevante de salud ocupacional en este contexto postpandemia

4.2 Prueba de hipótesis

Tabla 4

Prueba de normalidad para las variables riesgos psicosociales y estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores de Riesgo Psicosocial	,258	229	,000
Estrés laboral	,194	229	,000

Respecto de la prueba de normalidad para las variables factores de riesgo psicosocial y estrés laboral, se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: Las variables factores de riesgo psicosocial y estrés laboral presentan una distribución normal

Ha: Las variables factores de riesgo psicosocial y estrés laboral no presentan una distribución normal

Como se aprecia en la tabla 4 el nivel de significancia Sig. Es igual a 0.000 para ambas variables, es decir la probabilidad de equivocarse a rechazar la hipótesis nula y quedarse con la hipótesis alterna está muy por debajo del 5% (0.050), por tanto, se asume la hipótesis alterna y se concluye que las variables presentan una distribución diferente a la normal.

El hecho que las variables de estudio presenten una distribución normal y que presenten una escala de medición ordinal, conlleva a que, para el análisis del nivel de correlación entre las mismas, empleemos una prueba no paramétrica como es la prueba de hipótesis de correlación de Spearman.

Tabla 5

Factores de Riesgo Psicosocial y estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Estrés laboral				Total
		No presenta	Leve	Moderado	Alto	
Factores de Riesgo Psicosocial	Riesgo bajo	67	29	0	0	96
		29,3%	12,7%	0,0%	0,0%	41,9%
	Riesgo medio	3	23	53	0	79
		1,3%	10,0%	23,1%	0,0%	34,5%
	Riesgo alto	0	0	4	50	54
		0,0%	0,0%	1,7%	21,8%	23,6%
Total		70	52	57	50	229
		30.6%	22.7%	24.9%	21.8%	100.0%

Rho de Spearman: 0,879 **p-valor:** 0,000

En la tabla 5 se muestran los resultados para la tabla cruzada entre las variables Factores de Riesgo Psicosocial y estrés laboral, así del total de encuestados el 41,9% presentan riesgo bajo respecto para los factores de riesgo psicosocial, de ese porcentaje el 29,3% no presenta estrés laboral y un 12,7% estrés leve, el 34,5% presentan riesgo medio para los factores de riesgo psicosocial y de ese porcentaje el 23,1% tiene estrés moderado, finalmente el 23,6% presenta riesgo alto para los factores de riesgo psicosocial y de dicho porcentaje el 21,8 % presenta alto estrés laboral.

Asimismo, la prueba Rho de Spearman para la que se obtuvo 0,000 para el p-valor indica que existe correlación entre las variables de estudio, lo que evidencia una relación alta y directa, dado que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,879.

Tabla 6

El factor condiciones del lugar del trabajo relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Estrés laboral				Total
		No presenta	Leve	Moderado	Alto	
Condiciones del lugar de trabajo	Riesgo bajo	61	31	0	0	92
		26,6%	13,5%	0,0%	0,0%	41,2%
	Riesgo medio	9	21	53	6	89
		3,9%	9,2%	23,1%	2,6%	38,9%
	Riesgo alto	0	0	4	44	48
		0,0%	0,0%	1,7%	19,2%	21,0%
Total		70	52	57	50	229
		30,6%	22,7%	24,9%	21,8%	100,0%

Rho de Spearman: 0,855 **p-valor:** 0,000

En la tabla 6 se muestran los resultados para la tabla cruzada entre las variables condiciones del lugar de trabajo y estrés laboral, así del total de encuestados el 40,2% presentan riesgo bajo respecto a las condiciones de trabajo, de ese porcentaje el 26,6% no presenta estrés laboral y un 13,5% estrés leve, el 38,9% presentan riesgo medio para las condiciones del lugar del trabajo, y de ese porcentaje el 23,1% tiene estrés moderado, finalmente el 21,0% presenta riesgo alto para las condiciones del lugar del trabajo y de dicho porcentaje el 19,2% presenta alto estrés laboral.

Asimismo, la prueba Rho de Spearman para la que se obtuvo 0,000 para el p-valor indica que existe correlación entre las variables de estudio, lo que evidencia una relación alta y directa, dado que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,855.

Tabla 7

El factor de carga de trabajo relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Estrés laboral				Total
		No presenta	Leve	Moderado	Alto	
Carga de trabajo	Riesgo bajo	59	28	1	0	88
		25,8%	12,2%	0,4%	0,0%	38,4%
	Riesgo medio	11	24	48	8	91
		4,8%	10,5%	21,0%	3,5%	39,7%
	Riesgo alto	0	0	8	42	50
		0,0%	0,0%	3,5%	18,3%	21,8%
Total		70	52	57	50	229
		30.6%	22.7%	24.9%	21.8%	100.0%

Rho de Spearman: 0,829 **p-valor:** 0,000

En la tabla 7 se muestran los resultados para la tabla cruzada entre las variables carga de trabajo y estrés laboral, así del total de encuestados el 38,4% presentan riesgo bajo respecto a las condiciones de trabajo de ese porcentaje el 25,8% no presenta estrés laboral, el 12,2% tiene estrés leve, asimismo el 39,7% presentan riesgo medio para las carga de trabajo, y de ese porcentaje el 21,0% tiene estrés moderado, finalmente el 21,8% presenta riesgo alto para la carga de trabajo y de dicho porcentaje el 18,3% presenta alto estrés laboral.

Asimismo, la prueba Rho de Spearman para la que se obtuvo 0,000 para el p-valor indica que existe correlación entre las variables de estudio, lo que evidencia una relación alta y directa, dado que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,829.

Tabla 8

El factor contenido relacionado a las características de la tarea y estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Estrés laboral				Total
		No presenta	Leve	Moderado	Alto	
Contenido y características de la tarea	Riesgo bajo	58	26	2	0	86
		25,3%	11,4%	0,9%	0,0%	37,6%
	Riesgo medio	11	25	46	3	85
		4,8%	10,9%	20,1%	1,3%	37,1%
	Riesgo alto	1	1	9	47	58
		0,4%	0,4%	3,9%	20,5%	25,3%
Total		70	52	57	50	229
		30.6%	22.7%	24.9%	21.8%	100.0%

Rho de Spearman: 0,823 **p-valor:** 0,000

En la tabla 8 se muestran los resultados para la tabla cruzada entre las variables contenido y características de la tarea y estrés laboral, así del total de encuestados el 37,6% presentan riesgo bajo respecto al contenido y características de la tarea, de ese porcentaje el 25,3% no presenta estrés laboral y un 11,4% estrés leve, el 37,1% presentan riesgo medio para las contenido y características de la tarea, y de ese porcentaje el 20,1% tiene estrés moderado, finalmente el 25,3% presenta riesgo alto para la contenido y características de la tarea y de dicho porcentaje el 20,5% presenta alto estrés laboral.

Asimismo, la prueba Rho de Spearman para la que se obtuvo 0,000 para el p-valor indica que existe correlación entre las variables de estudio, lo que evidencia una relación alta y directa, dado que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,823.

Tabla 9

El factor exigencias laborales relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Estrés laboral				Total
		No presenta	Leve	Moderado	Alto	
Exigencias laborales	Riesgo bajo	55 24,0%	22 9,6%	1 0,4%	0 0,0%	78 34,1%
	Riesgo medio	15 6,6%	30 13,1%	47 20,5%	3 1,3%	95 41,5%
	Riesgo alto	0 0,0%	0 0,0%	9 3,9%	47 20,5%	56 24,5%
Total		70 30,6%	52 22,7%	57 24,9%	50 21,8%	229 100,0%

Rho de Spearman: 0,832 **p-valor:** 0,000

En la tabla 9 se muestran los resultados para la tabla cruzada entre las variables exigencias laborales y estrés laboral, así del total de encuestados el 34,1% presentan riesgo bajo respecto a las condiciones de trabajo de ese porcentaje el 24,0% no presenta estrés laboral, el 9,6% tiene estrés leve, asimismo el 41,5% presentan riesgo medio para las exigencias laborales, y de ese porcentaje el 20,5% tiene estrés moderado, finalmente el 24,5% riesgo alto para las exigencias laborales y de dicho porcentaje el 20,5% alto estrés laboral.

Asimismo, la prueba Rho de Spearman para la que se obtuvo 0,000 para el p-valor indica que existe correlación entre las variables de estudio, lo que evidencia una relación alta y directa, dado que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,832.

Tabla 10

El factor papel laboral y desarrollo de la carrera relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Estrés laboral				Total
		No presenta	Leve	Moderado	Alto	
Papel laboral y desarrollo de la carrera	Riesgo bajo	59 25,8%	26 11,4%	1 0,4%	0 0,0%	86 37,6%
	Riesgo medio	11 4,8%	26 11,4%	47 20,5%	6 2,6%	90 39,3%
	Riesgo alto	0 0,0%	0 0,0%	9 3,9%	44 19,2%	53 23,1%
Total		70 30,6%	52 22,7%	57 24,9%	50 21,8%	229 100,0%

Rho de Spearman: 0,837 **p-valor:** 0,000

En la tabla 10 se muestran los resultados para la tabla cruzada entre las variables papel laboral y desarrollo de la carrera y estrés laboral, así del total de encuestados el 37,6% presentan riesgo bajo respecto a las condiciones de trabajo de ese porcentaje el 25,8% no presenta estrés laboral, el 11,4% tiene estrés leve, asimismo el 39,3% presentan riesgo medio para las papel laboral y desarrollo de la carrera, y de ese porcentaje el 20,5% tiene estrés moderado, finalmente el 23,1% presenta riesgo alto para la papel laboral y desarrollo de la carrera y de dicho porcentaje el 19,2% presenta alto estrés laboral.

En la prueba Rho de Spearman para la que se obtuvo 0,000 para el p-valor indica que existe correlación entre las variables de estudio, lo que evidencia una relación alta y directa, dado que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,837.

Tabla 11

El factor interacción social y aspectos organizacionales relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Estrés laboral				Total
		No presenta	Leve	Moderado	Alto	
Interacción social y aspectos organizacionales	Riesgo bajo	67 29,3%	35 15,3%	3 1,3%	0 0,0%	105 45,9%
	Riesgo medio	3 1,3%	16 7,0%	49 21,4%	9 3,9%	77 33,6%
	Riesgo alto	0 0,0%	1 0,4%	5 2,2%	41 17,9%	47 20,5%
	Total	70 30,6%	52 22,7%	57 24,9%	50 21,8%	229 100,0%

Rho de Spearman: 0,842 **p-valor:** 0,000

En la tabla 11 se muestran los resultados para la tabla cruzada entre las variables interacción social y aspectos organizacionales y estrés laboral, así del total de encuestados el 45,9% presentan riesgo bajo respecto a las condiciones de trabajo de ese porcentaje el 29,3% no presenta estrés laboral, el 15,3% tiene estrés leve, asimismo el 33,6% presentan riesgo medio para la interacción social y aspectos organizacionales, y de ese porcentaje el 21,4% tiene estrés moderado, finalmente el 20,5% presenta riesgo alto para la interacción social y aspectos organizacionales y de dicho porcentaje el 17,9% presenta alto estrés laboral.

En la prueba Rho de Spearman para la que se obtuvo 0,000 para el p-valor indica que existe correlación entre las variables de estudio, lo que evidencia una relación alta y directa, dado que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,842.

Tabla 12

El factor remuneración de rendimiento relacionado al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

		Estrés laboral				Total
		No presenta	Leve	Moderado	Alto	
Remuneración de rendimiento	Riesgo bajo	50 21,8%	24 10,5%	5 2,2%	0 0,0%	79 34,5%
	Riesgo medio	20 8,7%	27 11,8%	36 15,7%	9 3,9%	92 40,2%
	Riesgo alto	0 0,0%	1 0,4%	16 7,0%	41 17,9%	58 25,3%
Total		70 30,6%	52 22,7%	57 24,9%	50 21,8%	229 100,0%

Rho de Spearman: 0,750 **p-valor:** 0,000

En la tabla 12 se muestran los resultados para la tabla cruzada entre las variables remuneración de rendimiento y estrés laboral, así del total de encuestados el 34,5% presentan riesgo bajo respecto a la remuneración de rendimiento de ese porcentaje el 21,8% no presenta estrés laboral, el 10,5% tiene estrés leve, asimismo el 40,2% presentan riesgo medio para la remuneración de rendimiento, y de ese porcentaje el 15,7% tiene estrés moderado, finalmente el 25,3% presenta riesgo alto para la remuneración de rendimiento y de dicho porcentaje el 17,9% presenta alto estrés laboral.

Asimismo, la prueba Rho de Spearman para la que se obtuvo 0,000 para el p-valor indica que existe correlación entre las variables de estudio, lo que evidencia una relación alta y directa, dado que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,750.

4.3 Análisis y discusión de resultados

En el presente análisis se realiza la discusión de los resultados en contraste con los antecedentes y marco teórico desarrollado en la presente investigación, así respecto al objetivo general el cual plantea determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco, 2021, los resultados obtenidos en la investigación muestran que la asociación entre los siete

factores de riesgo analizados y el estrés laboral, es alta y significativa, de tal manera que cuanto mayor es el riesgo que se tiene de su presencia, mayor es el estrés laboral generado en los trabajadores. Al respecto Aldrete et al. (4) en su investigación sobre las variables psicosociales y su vínculo con la presencia del estrés en el personal de enfermería de un hospital público en México, encontró entre las variables psicosociales negativas y los síntomas del estrés, lo cual concuerda con lo encontrado en la presente investigación, asimismo Bustillo et al. (35) refiriéndose a los riesgos sociales en el personal de enfermería, encontró que existe un impacto significativo sobre las actividades laborales que realiza el personal, lo que devienen en la presencia de estrés laboral.

Por su parte Sánchez (38) en su estudio sobre la prevalencia del estrés laboral y su asociación con los factores asociados al mismo en un programa del servicio móvil de atención de emergencias del Instituto de Gestión de Servicios de la salud SAMU, que factores como la mayor experiencia laboral, la menor demanda de pacientes por turno y algunas características de la juventud de los participantes se asocian con menores valores de estrés laboral, asimismo Camacho y Mayorga (8) indican que los riesgos psicosociales ocupacionales generan una alta probabilidad de desequilibrio negativa en los ambientes laborales, lo cual puede comprometer de manera importante la salud laboral de los trabajadores, trascendiendo los planos de salud físico y mental, produciendo condiciones que inducen al cansancio mental, el estrés, la tristeza, así como el agotamiento y el descontento, que terminan mermando la capacidad laboral de los trabajadores, en perjuicio de ellos mismos y de los usuarios que atienden, motivo por el cual el diagnóstico de su presencia es importante, como también lo constituye el conjunto de acciones que se toma para mitigar tales peligros.

Los objetivos específicos para la presente investigación plantean analizar la relación entre cada uno de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco, al respecto los resultados muestran que existe relación significativa entre los diferentes factores psicosociales planteados y el estrés laboral, así se tiene que para el factor condiciones de trabajo se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,855, que con una significancia menor al 5%, indica una

correlación alta entre dicho factor y el estrés laboral. Se puede apreciar también que un 21,0% de los trabajadores perciben estar en un riesgo alto por las condiciones de precariedad en la que se encuentra el mencionado hospital y ello genera un estrés alto en un 19,2% de dicho grupo. Gómez et al. (34) en su investigación sobre los peligros psicosociales en cuidadores de una clínica privada, establece la presencia de la relación importante entre las condiciones laborales que se le impone al trabajador y el estrés laboral que en él se genera, así el no contar con las condiciones adecuada de trabajo como son los equipos y materiales suficientes, los protocolos de bioseguridad o los ambientes con las condiciones mínimas para una adecuado trabajo sobrecargan las funciones habituales de los trabajadores (15)

En cuanto se refiere a la carga de trabajo como factor de riesgo asociado a la presencia de estrés laboral en los trabajadores del hospital Antonio Lorena del Cusco, los resultados mostraron que existe una correlación alta y directa, es decir cuanto mayor es el riesgo de la presencia de este factor, mayor es la presencia del estrés laboral, dado que se obtuvo el valor de 0,829 para el coeficiente de correlación, al respecto Díaz (39) destaca que la sobrecarga laboral en el Instituto Honorio Delgado, constituye un factor que contribuye de manera importante en el estrés laboral, siendo importante del trabajador cuente con estrategias de afrontamiento del mismo, y por parte del establecimiento se debe contar con medidas que impidan que el trabajador tenga una gran sobrecarga laboral, pues éste incide de manera negativa en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes, por su parte Trifunovic et al. (46). señalan que la sobre carga laboral se constituyen en un estresor importante para el personal de salud, pues deteriora las respuestas emocionales de los trabajadores de salud hacia los pacientes.

Par los factores contenido y características de la tarea y exigencias laborales, los resultados muestran coeficientes de correlación de 0.823 y 0.832, respectivamente para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual muestra un nivel alto directo y significativo con el estrés laboral, asimismo es importante destacar que en el caso del contenido y características de las tareas el 25.3% de los trabajadores lo percibe en un riesgo alto, mientras para las exigencias laborales un 24.5% de los trabajadores consideran este factor en un

riesgo alto y un 41.5% en un riesgo medio. Castillo et al. (36), en su investigación sobre el estrés laboral y variables relacionadas encontró condiciones de trabajo como laboral en un ambiente ambulatorio, el contrato a término fijo, así como el nivel de experiencia en la labor en el puesto de trabajo son factores directamente vinculados con el estrés laboral, en este sentido los resultados encontrados van en la misma dirección de la encontrado en la presente investigación, en la que es importante que las características y el contenido de la tarea, así como las exigencias laborales presentan relación con el perfil del trabajador, el cual debido al avance de la ciencia debe estar en constante capacitación al respecto Pandey (28) indica que la performance del trabajador y sus cualidades y capacidades para la labor que realiza se constituye en un factor protector para el estrés laboral, así trabajadores que no cumplen los perfiles o que no tiene una constante actualización en el manejo de equipos y técnicas de abordaje en salud, presentan mayor nivel de estrés laboral.

En cuanto al papel laboral y desarrollo de la carrera, los resultados encontrados muestran que dicho factor de riesgo psicosocial presenta relación directa y significativa con estrés laboral, alcanzándose el coeficiente de correlación de 0.837, apreciándose asimismo que un 23.1% de los trabajadores perciben que existe un riesgo alto para este factor y de dicho porcentaje el 19.2% presenta un estrés laboral alto. Es importante recordar que el contenido y características de la tarea tienen que ver con aspectos como son la adecuación de las funciones del puesto y la posibilidad de un desarrollo profesional. Bustillos et al. (2015) en sus trabajos sobre riesgos psicosociales personal de enfermería pudo determinar que un 75% de las enfermeras presentan riesgo psicosocial asociado a la naturaleza de la actividad realizada, asimismo Aldrete et al. (4) encontró que las expectativas laborales, se constituyen en una fuente de estrés laboral, ello debido a que las dificultades que supone un desarrollo profesional en condiciones de trabajo de exigencias, y las pocas oportunidades de crecimiento profesional cree una sensación fuerte de desánimo y desilusión por la actividad que se realiza, constituyéndose en un factor de estrés laboral para el trabajador, al respecto Khasne et al. (47) en su investigación sobre el estrés y el Burnout durante la pandemia del Covid 19 en trabajadores de salud, encontró que la falta de capacidades para manejar

situaciones de una enfermedad que sobre paso las capacidades hospitalarias y reconocimiento de médicos y enfermeras, constituye un factor estrés importante en muchos trabajadores creando condiciones de agotamiento físico y emocional, lo que aumentó el nivel de presencia de Burnout en los trabajadores.

En cuanto a los factores Interacción social y aspectos organizacionales y remuneración del rendimiento, los resultados de la investigación mostraron que en ambos casos existe una correlación directa, significativa y alta, con el estrés laboral, de tal manera que cuanto mayor es el riesgo de presencia de estos factores, mayor es el nivel de estrés laboral percibida, así en el caso de la interacción social y aspectos organizacionales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.842 y en el caso de la remuneración de rendimiento el valor de 0.750. Al respecto Sánchez (38) es investigación sobre la prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal de atención prehospitalaria, encontró que factores como la remuneración y condiciones de trabajo determinan en mayor o menor estrés laboral, asimismo Gómez et al. (34) encontró su trabajo sobre peligros psicosociales en cuidadores y una clínica privada, que las condiciones de trabajo que se les presentaron como son descalzos inadecuados o poca conexión familiar y la exposición a la incomodidad se constituyeron en factores estresantes importantes. García y Gil (15) respecto a la interacción social y elementos organizacionales indican que estos así como pueden ser un factor de riesgo, cuando están bien determinados son un factor de protección, de ahí la importancia de crear espacios de camaradería interacción social entre los trabajadores, que les permitan tener una mejor relación, evitando posibles conflictos personales y un aislamiento social, lo cual ha de contribuir con un trabajo multidisciplinario y colaborativo más eficaz, asimismo Llanquecha y Marín (16) en relación a la remuneración por desempeño indican que este presenta un riesgo cuando la organización ejecuta cambios injustos una política de remuneración, cuando las condiciones son precarias en el aspecto laboral, el labor en empleo que se realiza es de manera individual y solitaria, el poco salario y la poca comprensión con los trabajadores que desarrollan doble labor, con una tarea laboral sobrecargada y problemas en el ámbito familiar, precisamente por la naturaleza de la labor que realiza, en nuestro medio, y en particular en los

hospitales como el hospital Antonio Lorena, está presente aún aspectos laborales como el régimen CAS, en las condiciones laborales que generan estrés en los trabajadores, por lo cual es importante tener espacios de recreación que mejoren la salud mental de los trabajadores, ante las exigencias del trabajo que realizan.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Primera: Se concluye a partir de los resultados encontrados en la investigación que la variable factores de riesgos psicosocial presenta asociación significativa con el estrés laboral, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,879, con un nivel de significancia del 5%, así la presencia de mayor riesgo psicosocial se asocia con un mayor nivel de estrés y viceversa.

Segunda: Las condiciones de lugar en las que laboran los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco presenta correlación directa y significativa con el estrés laboral, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,855, asimismo el 21,0% de los trabajadores perciben un riesgo alto al trabajar en dicho hospital y el 38,9% un riesgo medio.

Tercera: En cuanto a la carga de trabajo y el estrés laboral, los resultados mostraron una correlación alta y directa, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.829, con un nivel de significancia por debajo del 5%, en el que se destaca que el 21.8% de los trabajadores perciben un riesgo alto por la carga laboral que asumen en un hospital con gran demanda por parte de los pacientes.

Cuarta: Se concluye que el contenido y las características de la tarea presentan correlación directa y significativa con estrés laboral, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.823, destacándose además que un 25.3% de los encuestados percibe este factor en un nivel de riesgo alto.

Quinta: Las exigencias laborales y el estrés laboral en los trabajadores del

Hospital Antonio Lorena de Cusco, presentan una correlación directa, significativa y alta entre sí, alcanzando el valor de 0.832 para el coeficiente de correlación de Spearman, asimismo el 24.5% de los trabajadores perciben este factor con un nivel de riesgo alto.

Sexta: El papel laboral y desarrollo de la carrera de los trabajadores del hospital Antonio Lorena del Cusco, presenta correlación directa y significativa con el estrés laboral, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.837, ello quiere decir que cuanto más grande es el riesgo, para este factor mayor es el nivel de estrés laboral, encontrándose asimismo que el 23.1% de los trabajadores percibe en un nivel de riesgo alto dicho factor.

Séptima: El factor de riesgo interacción social y aspectos organizacionales y presenta correlación directa, alta y significativa con el estrés laboral, alcanzando el valor de 0.842 para el coeficiente de correlación de Spearman, asimismo un 20.5% de los trabajadores encuestados percibe un riesgo alto para dicho factor.

Octava: Los resultados muestran que el factor remuneración de rendimiento presenta correlación directa, alta y significativa con estrés laboral, de tal manera que un menor riesgo para este factor determina menor estrés laboral, asimismo se encontró el valor de 0.750 para el coeficiente de correlación de Spearman y el 25.3% de los trabajadores que perciben en resguardo dicho factor.

RECOMENDACIONES

A la dirección del Hospital Antonio Lorena del Cusco, en vista de los resultados obtenidos, desarrollar un plan de intervención destinado a reducir los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral, enfocándose en contrarrestar los efectos que estos traen sobre el estrés laboral y la consiguiente disminución en el rendimiento de las tareas. Respecto de la carga de trabajo que afrontan los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco a la dirección del mismo, se recomienda supervisar constantemente que los trabajadores no excedan de carga laboral, debido que ello puede repercutir de manera importante en la calidad del trabajo que se brinda a los usuarios.

- A Los interesados en el tema de habilidades directivas y satisfacción laboral, desarrollar investigaciones longitudinales, tanto prospectivo como retrospectivo, buscando en este último caso los factores de riesgo que se vinculan con la satisfacción laboral baja.

- En cuanto al contenido y características de la tarea, se recomienda a cada una de las jefaturas de servicio, desarrollar estrategias de motivación con los trabajadores que les permitan, mejorar el desarrollo de sus actividades, brindando la colaboración requerida por los trabajadores

- Respecto las exigencias laborales se recomienda a la dirección ejecutiva del Hospital Antonio Lorena, desarrollar convenios con centros de formación en salud de la región, para que los trabajadores del hospital puedan desarrollar sus habilidades laborales de manera satisfactoria.

- Se recomienda a los jefes de departamentos del Hospital Antonio Lorena del Cusco, buscar espacios de encuentro y camaradería entre los trabajadores que ahí laboran, de tal manera que se fortalezca el clima laboral y permita un mejor trabajo colaborativo y multidisciplinaria en dicho establecimiento.

- Se recomienda a la dirección del hospital Antonio Lorena del Cusco generaron programa de compensaciones cargando monetarias, mediante estímulos como felicitaciones, pasantías, capacitaciones, entre otros que permitan reconocer o compensar el trabajo destacado de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bermúdez GM. Los riesgos de trabajo en el contexto de la globalización. Revista Jurídica UNICURITIBA [Internet]. 2019; Disponible en: <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/1056>
2. OIT. Organización Internacional del Trabajo. 2019. Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo. Disponible en: <https://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang--es/index.htm>
3. Aguado Martín JI, Bátiz Cano A, Quintana Pérez S. El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. Med Segur Trab (Madr) [Internet]. 2013;59(231):259–75. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2013000200006&script=sci_arttext
4. Aldrete J, Rodríguez M, Baltazar R, Meza C, Cortés S. Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. Revista Salud Pública y Nutrición [Internet]. 2017; 15(3):8–15. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=71150>
5. Mohanty A, Kabi A, Mohanty AP. Health problems in healthcare workers: A review. J Family Med Prim Care. 2019;8(8):2568.
6. Hospital Antonio Lorena del Cusco. Plan Operativo Institucional 2022. Cusco; 2022.
7. Vallejo FF, Rubio OW, López JR, Véliz ON. Acercamientos conceptuales a los modelos de riesgos psicosociales para la salud de Karasek y Siegrist en trabajadores de Ecuador. Polo del Conocimiento [Internet]. 2020;5(9):707–21. Disponible en: <https://mail.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1722>
8. Camacho A, Mayorga D. Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva. Organizacional, Jurídica y Social. 2017;20(40):159–72.
9. Gil-Garcia JR, Dawes SS, Pardo TA. Digital government and public management research: finding the crossroads. <https://doi.org/101080/1471903720171327181> [Internet]. el 4 de mayo de

- 2017 [citado el 19 de abril de 2023];20(5):633–46. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2017.1327181>
10. Prado J. IMF Business School. 2019. Prevención de riesgos laborales. Disponible en: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/relacion-factores-psicosociales-accidentes-lesion/>
 11. Martínez LM. Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. Revista de comunicación y salud [Internet]. 2020;10(2):301–21. Disponible en: <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>
 12. Brocal F, Sebastián MA, González C. Theoretical framework for the new and emerging occupational risk modeling and its monitoring through technology lifecycle of industrial processes. Saf Sci [Internet]. 2017;99:178–86. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.10.016>
 13. Karasek RA, Theorell T, Johnson JV, Hall EM, Payne R, Fletcher B. Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books; 1990. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3421392/>
 14. Ivancevich MT, Matteson MT; Siegrist J. Stress management: a guide for managers. 3rd ed. Boston: McGraw-Hill; 1999. Revisado y complementado con: Siegrist J. Effort-reward imbalance at work and health. In: Peter H, editor. Occupational stress. Researchgate; 1996. Disponible en: <https://www.worldcat.org/title/xxxxxx> ; <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12345678>
 15. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona: Revista de la Facultad de Psicología [Internet]. 2016;(19):11–30. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112754>
 16. Llanquecha H, Marín J. Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte, 2018 [Internet] [Tesis de especialidad]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3572/Factores_LlanquechaCortez_Hela.pdf?sequence=3&isAllowed=y

17. Moreno B. Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. ORPjournal [Internet]. 2014;(1):4–18. Disponible en: <http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7>
18. Cólica P. El síndrome del estrés en los Call Center. Córdoba: Brujas; 2009.
19. Eloisa G. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2017. Salud , Estrés y Factores.
20. Lazarus RS. Psychological stress in the workplace. En: Occupational stress [Internet]. CRC Press; 2020. p. 3–14. Disponible en: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9781003072430-2/psychological-stress-workplace-richard-lazarus>
21. Chirico F. Job stress models for predicting burnout syndrome: a review. Ann Ist Super Sanita [Internet]. 2016;52(3):443–56. Disponible en: <https://annali.iss.it/index.php/anna/article/view/276>
22. Edú-Valsania S, Laguía A, Moriano JA. Burnout: A review of theory and measurement. Int J Environ Res Public Health. 2022;19(3):1780.
23. Maslach C, Leiter MP. Understanding burnout: New models. The handbook of stress and health: A guide to research and practice. 2017;36–56.
24. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World psychiatry [Internet]. 2016;15(2):103–11. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/wps.20311>
25. Ganster D, Rosen C. Work stress and employee health: A multidisciplinary review. J Manage. 2013;39(5):1085–122.
26. Hassard J, Teoh K, Cox T, Cosmar M, Gründler R, Flemming D, et al. Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks. 2014; Disponible en: https://osha.europa.eu/en/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view

27. Havermans BM, Brouwers EPM, Hoek RJA, Anema JR, van der Beek AJ, Boot CRL. Work stress prevention needs of employees and supervisors. BMC Public Health [Internet]. 2018;18:1–11. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-018-5535-1>

28. Pandey DL. Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress. International Research Journal of Human Resource and Social Sciences [Internet]. 2020;7(05):124–35. Disponible en: https://www.academia.edu/download/63773213/IRJHRSS10_May2020-956920200629-110729-17k3j1k.pdf

29. Nielsen K, Randall R. Opening the black box: Presenting a model for evaluating organizational-level interventions. European Journal of Work and Organizational Psychology. 2013;22(5):601–17.

30. Mora J. Estrés laboral en personal de la unidad de servicios especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016. [Internet] [Tesis de grado]. [Cusco]: Universidad Andina del Cusco; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1872>

31. Merino C. Validez de estudios peruanos sobre estrés y burnout. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2018;35:353–4. Disponible en: https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rpmesp/v35n2/1726-4642-rpmesp-35-02-00353.pdf

32. Marsollier RG. La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. 2013; Disponible en: <https://notablesdelaciencia.conicet.gov.ar/handle/11336/7382>

33. Coutinho H, Queirós C, Henriques A, Norton P, Alves E. Work-related determinants of psychosocial risk factors among employees in the hospital setting. Work [Internet]. 2018;61(4):551–60. Disponible en: <https://content.iospress.com/articles/work/wor182825>

34. Gómez E, Rodríguez A, Ordosgoitia K, Rojas M, Severiche C. Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. Nova [Internet]. 2017;15(27):77–89. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-24702017000100077&script=sci_arttext

35. Bustillo M, Rojas J, Sánchez A, Sánchez L, Montalvo A, Rojas M. Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena. Duazary [Internet]. 2015;12(1):32–40. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156301005.pdf>
36. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licon S. Estrés laboral en enfermería factores asociados: Cartagena (Colombia). Salud UNINORTE [Internet]. 2014 [citado el 1 de diciembre de 2023];34–43. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000100005
37. Acevedo G, Sánchez J, Farías M, Fernández A. Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. Ciencia & trabajo [Internet]. 2013;15(48):140–7. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300006&script=sci_arttext&tlng=en
38. Sánchez K. Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU-IGSS) [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima]: UNMSM; 2017. Disponible en: Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal de atención prehospitalaria del programa del sistema de atención móvil de emergencia Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)
39. Díaz A. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del Instituto Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2017 [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21811>
40. Castro C. Riesgos psicosociales y niveles de estrés en enfermeros de un Centro Quirúrgico y Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma; 2016. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1040/castro_mc.pdf?sequence=1

41. Yupanqui R. Estrés y factores de riesgos psicosociales en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Limatambo-Cusco, 2020 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66936>
42. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseño de la Investigación Científica. Lima: Business Support Aneth; 2015.
43. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. 2018.
44. Silva Henao DC, Gutiérrez Strauss AM, Pando Moreno M, Tuesca Molina R. Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia). Revista Salud Uninorte [Internet]. 2014;30(1):52–62. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522014000100007&script=sci_arttext
45. Pando Moreno M, Aranda Beltrán C, López Palomar M del R. Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países latinoamericanos. Ciencia & trabajo [Internet]. 2015;17(52):28–31. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000100006&script=sci_arttext&tlng=pt
46. Trifunovic N, Jatic Z, Kulenovic AD. Identification of causes of the occupational stress for health providers at different levels of health care. Medical Archives. 2017;71(3):169.
47. Khasne RW, Dhakulkar BS, Mahajan HC, Kulkarni AP. Burnout among healthcare workers during COVID-19 pandemic in India: results of a questionnaire-based survey. Indian J Crit Care Med [Internet]. 2020;24(8):664. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7519601/>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?	Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	Existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	Variable 1 Factores de riesgo psicosocial Variable 2 Estrés laboral	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Investigación Básica Diseño de la investigación: No experimental, descriptivo correlacional. Método: Hipotético deductivo Población:
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	La población estuvo constituida por los trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco Muestra: La muestra, estuvo constituida por 229 trabajadores elegidos en forma aleatoria Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre factores de riesgo y estrés laboral Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS V26 Estadística inferencial para la prueba de hipótesis
a) ¿Qué relación existe entre las condiciones del lugar y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021? b) ¿Qué relación existe entre la carga de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021? c) ¿Qué relación existe entre el contenido y características de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021? d) ¿Qué relación existe entre las exigencias laborales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021? e) ¿Qué relación existe entre el papel laboral y desarrollo de la	a) Determinar la relación entre las condiciones del lugar y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021 b) Determinar la relación entre la carga de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021 c) Determinar la relación entre el contenido y características de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021 d) Determinar la relación entre las exigencias laborales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021. e) Determinar la relación entre el papel laboral y desarrollo de la carrera y el estrés laboral en	a) Existe relación significativa entre las condiciones del lugar y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021 b) Existe relación significativa entre la carga de trabajo y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021 c) Existe relación significativa entre el contenido y características de la tarea y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021. d) Existe relación significativa entre las exigencias laborales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021. e) Existe relación significativa entre el papel laboral y	Variable 1 • Condiciones del lugar de trabajo • Carga de trabajo • Contenido y características de la tarea • Exigencias laborales • Papel laboral y desarrollo de la carrera • Interacción social y aspectos organizacionales • Remuneración de rendimiento Variable 2 • Agotamiento emocional • Despersonalización • Falta de realización personal	

carrera y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021 f) ¿Qué relación existe entre la interacción social y aspectos organizacionales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021? g) ¿Qué relación existe entre la remuneración del rendimiento y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021?	trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021. f) Determinar la relación entre la interacción social y aspectos organizacionales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021. g) Determinar la relación entre la remuneración del rendimiento y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021	desarrollo de la carrera y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021. f) Existe relación significativa entre la interacción social y aspectos organizacionales y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021. g) Existe relación significativa entre la remuneración del rendimiento y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.		
---	--	---	--	--

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El presente cuestionario tiene por propósito evaluar acerca de factores de riesgo psicosocial, en su lugar de trabajo, para lo cual sírvase marcar con una X según considere que sea la respuesta más adecuada o la situación que corresponda de mejor manera a la percepción que Usted tiene de la misma. Sea totalmente sincero(a) para contribuir con la investigación.

Género	Masculino				Femenino					
Edad	20-30		31-40		41-50		51 a más			
Condición laboral	Contratado		Nombrado							
Titulo profesional y/o Grado académico	Bachiller				Licenciado					
	Maestro(a)				Doctor (a)					
Escala de frecuencia				VALORACION						
Nunca				0						
Casi nunca				1						
Algunas veces				2						
Casi siempre				3						
Siempre				4						
N°	ITEMS					0	1	2	3	4
01	El ruido interfiere en sus actividades									
02	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada									
03	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada									
04	Existe mala higiene en su área de trabajo									
05	Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores									
06	Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores									
07	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza									
08	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar									
09	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo									
10	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo									
11	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades									
12	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)									
13	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa									
14	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo									
15	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido									
16	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros									
17	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos									
18	Participa en proyectos que no son de su interés									
19	Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad									
20	Realiza actividades que no son de su especialidad									
21	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal									

22	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja						
23	Requiere alto grado de concentración						
24	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)						
25	Hace uso de verbalización constante						
26	Requiere de esfuerzo visual prolongado						
27	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa						
28	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad						
29	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado						
30	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo						
31	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles						
32	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas						
33	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas						
34	Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación						
35	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo						
36	Requiere participar en diversos grupos de trabajo						
37	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato						
38	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados						
39	Los sistemas de control del personal son incorrectos						
40	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo						
41	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones						
42	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa						
43	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral						
44	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza						
45	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.						
46	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica						

INVENTARIO DEL SÍNDROME DE ESTRÉS LABORAL MASLACH PARA DOCENTES

INSTRUCCIONES:

Estimado DOCENTE a continuación usted encontrará un conjunto de afirmaciones a las que deberá responder con la mayor sinceridad, para la cual coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

	Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana					
	0	1	2	3	4	5					
Nº	ITEMS					0	1	2	3	4	5
01	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión										
02	Trabajar directamente con personas le produce estrés										
03	Siente que los alumnos le culpan por sus problemas										
04	Tiene remordimientos por el trato a sus colegas de trabajo										
05	No participa de las reuniones de trabajo que hay en su Institución										
06	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo										
07	Se irrita fácilmente con sus colegas y estudiantes										
08	Siente que los alumnos nunca están satisfechos con su trabajo										
09	Siente que no puede dar más en su trabajo										
10	Se siente cansado(a) al final de la jornada										
11	No le preocupa lo que les ocurrirá a los alumnos										
12	Se siente poco realizado en su trabajo										
13	Se siente frustrado(a) en su trabajo										
14	Siente que no puede resolver los problemas de sus estudiantes										
15	Se siente aburrido(a) en su trabajo										
16	Se siente fatigado(a) cuando se levanta por la mañana para ir a trabajar										
17	Se ha vuelto criticón(a) y solo busca defectos en su centro de trabajo										
18	No se acuerda de los nombres y de la situación escolar de sus estudiantes										
19	Se siente culpable por las actitudes en su trabajo										
20	Se enoja fácilmente al enseñar										
21	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo										
22	No le preocupa que este trabajo le endurezca emocionalmente										
23	Cree que está trabajando demasiado										
24	Cree que los alumnos son objetos y no personas										
25	No le apetece atender a los estudiantes										
26	Últimamente llora con facilidad por cualquier motivo										

Gracias por su colaboración

Ficha Técnica

Cuestionario sobre factores de riesgo psicosociales

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre factores de riesgo psicosociales

Autores: Silva, Gutiérrez, Pando, & Tuesca (2014)

Objetivo: Medir los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés laboral

Lugar de procedencia: Colombia

Aplicación: Individual o grupal

Tiempo de aplicación: 30 min aproximadamente

Estructura: El instrumento cuenta con 46 ítems los cuales se encuentran distribuidos en las 7 dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo, Carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Remuneración de rendimiento.

Escala de medición de los ítems: Escala de frecuencia con cinco categorías, Nunca (0), Casi nunca (1), Algunas veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4).

Ficha técnica

Cuestionario sobre estrés laboral MBI (Maslach burnout inventory)

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory

Autores: Maslach (1981)

Objetivo: Medir el estrés laboral crónico

Lugar de procedencia: Estados Unidos

Adaptación: Pando, Varillas, Aranda, & Elizalde, 2016

Año: 2016

Aplicación: Individual o grupal

Tiempo de aplicación: 30 min aproximadamente

Estructura: El instrumento cuenta con 26 ítems los cuales se encuentran distribuidos en las tres dimensiones: Agotamiento emocional (09), despersonalización (8) y Falta de realización personal (9)

Escala de medición de los ítems: Escala de frecuencia con seis categorías, Nunca (0), Una o varias veces al año (1), Una vez al mes o menos (2), Varias veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Varias veces a la semana (5).

Tabla 13

Escala para la calificación de los factores de riesgo psicosociales

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
Condiciones del lugar de trabajo	0-12	Riesgo bajo
	13-24	Riesgo medio
	25-36	Riesgo alto
Carga de trabajo	0-6	Riesgo bajo
	7-13	Riesgo medio
	14-20	Riesgo alto
Contenido y características de la tarea	0-8	Riesgo bajo
	9-17	Riesgo medio
	18-28	Riesgo alto
Exigencias laborales	0-8	Riesgo bajo
	9-17	Riesgo medio
	18-28	Riesgo alto
Papel laboral y desarrollo de la carrera	0-7	Riesgo bajo
	8-15	Riesgo medio
	16-24	Riesgo alto
Interacción social y aspectos organizacionales	0-12	Riesgo bajo
	13-24	Riesgo medio
	25-36	Riesgo alto
Remuneración de rendimiento	0-3	Riesgo bajo
	4-7	Riesgo medio
	8-12	Riesgo alto

Tabla 14

Escala para la calificación para el estrés laboral

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
Estrés laboral	0-32	No presenta
	33-65	Leve
	66-98	Moderado
	99-130	Alto
Agotamiento emocional	0-12	No presenta
	13-23	Leve
	24-34	Moderado
	35-45	Alto
Despersonalización	0-10	No presenta
	11-20	Leve
	21-30	Moderado
	31-40	Alto
Baja realización personal	0-12	No presenta
	13-23	Leve
	24-34	Moderado
	35-45	Alto

ANEXO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,..... acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la **Br. Ramírez Ordoñez, Havita Serly**. He sido informado (a) que el objetivo de este estudio es: Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021.

Me han indicado también que tendré que responder a dos cuestionarios sobre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral, lo cual tomará aproximadamente entre 20 a 40 minutos.

Reconozco que la información que yo provea a la presente investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a la responsable de esta investigación al teléfono 989 077518

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la Br. **Ramírez Ordoñez, Havita Serly** al teléfono anteriormente mencionado.

DNI del Participante

Firma del Participante

Fecha: Cusco, ----- de noviembre del 2021



GOBIERNO REGIONAL CUSCO

DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL ANTONIO LORENA
OFICINA DE INVESTIGACION, DOCENCIA Y CAPACITACION

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Cusco, 17 de Junio del 2022

CARTA N° 010 - 2022-GRC-GERESA-OISC.

Señora:

Br. HAVILA SERLY RAMIREZ ORDOÑEZ

PRESENTE.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA PROTOCOLO DE INVESTIGACION

De mi mayor consideración:

Previo un cordial saludo me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que la petición que presento solicitando autorización para realizar Protocolo de Investigación, que se requiere en la elaboración de Proyecto de Investigación Titulado:

"FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL POS COVID- 19 EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO 2021"

Al respecto la Dirección Ejecutiva del Hospital Antonio Lorena Cusco en coordinación con la Jefatura de la Oficina de Investigación, Docencia y Capacitación, autoriza la ejecución del mencionado trabajo de Investigación.

Mucho agradeceré, emitir el informe pertinente a la conclusión del trabajo de investigación, adjuntando una copia en formato físico y virtual.

Atentamente,

DIRECCION REGIONAL DE SALUD
OFICINA DE INVESTIGACION, DOCENCIA Y CAPACITACION
HOSPITAL ANTONIO LORENA
Dr. Ylvi María Elena Tassin
DIRECTORA DE INVESTIGACION, DOCENCIA Y CAPACITACION
C.O.P. 321410101-321410

DIRECCION REGIONAL DE SALUD
OFICINA DE INVESTIGACION, DOCENCIA Y CAPACITACION
HOSPITAL ANTONIO LORENA
C.O.P. 321410101-321410

Cc. arch,
DNMP/cga



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral Pos Covid 19 en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021
Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Estrés Laboral
Investigadora: Br. Ramírez Ordoñez, Havita Serly

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Poco Cabrera Cuentas
Lugar y fecha: Cusco 26/10/21

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

CUMPLE

5. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

CUMPLE

6. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

CUMPLE

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

NINGUNA

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒
Debe corregirse ☐



Poco Cabrera Cuentas
Psicóloga

Firma

Poco Cabrera Cuentas

Mg. o Dr.: Mg. Servicio de Salud

DNI: 42928819

Teléfono: 980403783



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral Pos Covid 19 en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Estrés Laboral

Investigadora: Mg. Guadalupe Griselda Miranda Sota

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	11. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					/
	12. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					/
	13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					/
Contenido	14. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	/
	15. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					/
	16. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				/	/
Estructura	17. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					/
	18. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					/
	19. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					/
	20. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					/

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 95 %

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐



Firma

Mg. o Dr.: Rocío Calvo Cuentas

DNI: 42928819

Teléfono: 980403783



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Titulo del trabajo de investigación: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral Pos

Covid 19 en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Factores de Riesgo Psicosocial

Investigadora: Br. Ramírez Ordoñez, Havita Serly

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Rocio Cordero Ventas

Lugar y fecha: 26/10/21 Cusco

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Cumple

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Cumple

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Cumple

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Rocio Cordero Ventas
PSICÓLOGA
COP. 26512

Firma Rocio Cordero Ventas

Mg o Dr.: Psicólogo DE Solís

DNI: 42928819

Teléfono: 980403783



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral Pos Covid 19 en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Factores de Riesgo Psicosocial

Investigadora: Mg. Guadalupe Griselda Miranda Sota

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				/	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					/
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				/	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					/
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					/
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					/
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					/
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					/

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 90 %

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐



Rocío Cabrera Cuentas
CIRUJANA DENTISTA
BIO 2012

Firma

Rocío Cabrera Cuentas

Mg o Dr. SERVICIO DE SALUD

DNI: 42929819

Teléfono: 980403783



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral Pos

Covid 19 en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Factores de Riesgo Psicosocial

Investigadora: Br. Ramírez Ordoñez, Havita Serly

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Nancy Elizabeth Ucman Azua

Lugar y fecha: 26 - Octubre - 2021

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Cumple con la Forma

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Cumple con el Contenido

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Cumple con la Estructura

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



N. Ucman A.
COP. 24432

Mg. o Dr. Nancy Elizabeth Ucman Azua

DNI: 44519054

Teléfono: 962725948



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral Pos Covid 19 en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Factores de Riesgo Psicosocial

Investigadora: Mg. Guadalupe Griselda Miranda Sota

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				/	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				/	/
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					/
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					/
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					/
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					/
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					/
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					/

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: _____ %

Procede su aplicación



Debe corregirse



Mg. o Dr. Guadalupe Griselda Miranda Sota
 DNI: 44518054
 Teléfono: 962723948



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral Pos Covid 19 en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Estrés Laboral

Investigadora: Br. Ramírez Ordoñez, Havita Serly

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Nancy Elizabeth Urañani Asao

Lugar y fecha: 26 - octubre - 2021

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Cumple con la Forma

5. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Cumple con el Contenido

6. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Cumple con la Estructura

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse




Firma

Mg. o Dr. Nancy Elizabeth Urañani Asao

DNI: 44519034

Teléfono: 962725948



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral Pos Covid 19 en trabajadores del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Estrés Laboral

Investigadora: Mg. Guadalupe Griselda Miranda Sota

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	11. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				/	
	12. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				/	
	13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
Contenido	14. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
	15. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					/
	16. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					/
Estructura	17. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					/
	18. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					/
	19. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					/
	20. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					/

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: _____ %

Procede su aplicación



Debe corregirse



Mg. o Dr.: Nancy Elizabeth Ucarima Daza
 DNI: 44512054
 Teléfono: 962725948

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA









BASE DE DATOS

[illegible]

[illegible]

82