



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

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

**CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE SALUD MENTAL SAN JUAN
PABLO II, CUSCO 2024**

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

AUTORA:

Br. CINDY LISBETH VILLASANTE HERRERA

ASESORA:

Dra. EVELINA ANDREA RONDÓN ABUHADBA
Cod. ORCID: 0000-0003-2927-3515

CUSCO-PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor EVELINA ANDREA RONDON ABUADBA
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: CONDICIONES DE TRABAJO Y
ESTRES LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE
SALUD MENTAL SAN JUAN PABLO II, CUSCO 2024
.....

Presentado por: CINDY LISBETH VILLASANTE HERRERA DNI N° 40021941;
presentado por: DNI N°:
Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO CN SALUD
PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

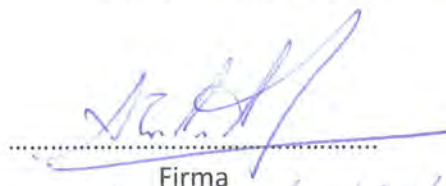
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 08 %.

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 sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación 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 las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 26 de MARZO de 2026


.....
Firma

Post firma Evelina Andrea Rondon Abuadba

Nro. de DNI 06435344

ORCID del Asesor 0000-0003-2927-3515

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 87259:571576261

CINDY LISBETH VILLASANTE HERRERA

TESIS CINDY VILLASANTE CON CORRECCIONES POST SUSTENTACION.docx

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega trn:oid:::27259:571576261	124 páginas
Fecha de entrega 26 mar 2026, 9:51 a.m. GMT-5	32.497 palabras
Fecha de descarga 26 mar 2026, 5:40 p.m. GMT-5	191.110 caracteres
Nombre del archivo TESIS CINDY VILLASANTE CON CORRECCIONES POST SUSTENTACION.docx	
Tamaño del archivo 4.6 MB	

8% 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 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 6%  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

Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada "CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE SALUD MENTAL SAN JUAN PABLO II, CUSCO 2024" de la Br. CINDY LISBETH VILLASANTE HERRERA. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día DIECISIETE DE DICIEMBRE 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, 25/03/2020

DRA. SARA BATALLANOS NEME
Primer Replicante

DRA. MARIA ELENA ZVIETCOVICH GUERRA
Segundo Replicante

DRA. VICTORIA PUENTE DE LA VEGA APARICIO
Primer Dictaminante

MGT. MICHAEL WINDSOR CHOQUE SOTA
Segundo Dictaminante

Dedicatoria

A mis padres, quienes, con su amor incondicional, sacrificio y ejemplo me inspiraron a alcanzar esta meta. Su apoyo constante ha sido el pilar de mi formación personal y profesional.

A mi esposo, quien con su presencia y aliento supo motivarme a superar los desafíos que encontré en el camino.

A mis hermanos, por ser mi mayor fuente de fortaleza, apoyo, cariño incondicional y por estar siempre a mi lado brindándome palabras de ánimo y confianza en cada paso de este camino.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que han creído en mí, porque gracias a su confianza y apoyo puedo hoy culminar esta etapa con satisfacción y gratitud.

Cindy Lisbeth Villasante Herrera

Agradecimientos

Agradezco profundamente a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de mi camino académico y personal. Su presencia me brindó la sabiduría y determinación necesarias para culminar mis metas.

Mi más sincero agradecimiento a la Dra. Evelina Andrea Rondón Abuhadba, asesora de este trabajo de investigación, por su invaluable apoyo, orientación y paciencia. Su experiencia y dedicación fueron fundamentales para el desarrollo de esta tesis.

A mi familia, por su amor incondicional, apoyo constante y palabras de ánimo que siempre me impulsaron a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Su confianza en mí ha sido una motivación constante para alcanzar esta meta.

A los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, por su colaboración y disposición en participar en este estudio, permitiendo que esta investigación se llevara a cabo con rigor y compromiso.

Cindy Lisbeth Villasante Herrera

Índice General

1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.	Situación problemática.....	11
1.2.	Formulación del problema	16
1.2.1	Problema general	16
1.2.2	Problemas específicos	17
1.3.	Justificación de la investigación	17
1.4.	Objetivos de la investigación	18
1.4.1	Objetivo general	18
1.4.2	Objetivos específicos	19
2	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	20
2.1.	Bases teóricas	20
2.1.1.	Condiciones de Trabajo	20
2.1.2	Dimensiones de las Condiciones de Trabajo	22
2.1.3	Condiciones de Trabajo en el Ámbito de la Salud Mental	34
2.1.4	Estrés Laboral	36
2.2.	Marco conceptual (palabras clave)	48
2.3.	Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte).....	49
2.3.1	Antecedentes internacionales	49
2.3.2	Antecedentes nacionales	53
2.3.3	Antecedentes locales	56
2.4.	Hipótesis	57
2.4.1	Hipótesis general.....	57
2.4.2	Hipótesis específicas	57
2.5.	Identificación de variables e indicadores	57
2.6.	Operacionalización de variables	58
3	METODOLOGÍA	62

3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	62
3.2. Tipo y nivel de investigación.....	63
3.3. Unidad de análisis.....	64
3.4. Población de estudio.....	64
3.5. Tamaño de muestra.....	65
3.6. Técnicas de selección de muestra.....	65
3.7. Técnicas de recolección de información.....	66
3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	66
3.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	67
4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	68
4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	68
4.2. Prueba de hipótesis.....	78
DISCUSIÓN.....	88
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS.....	113
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	114
Anexo 2: Instrumentos de recolección de información.....	116
Anexo 3: Medios de verificación.....	121
Anexo 4: Otros.....	124

Índice de tablas

Tabla N°1 Operacionalización de la variable independiente.....	58
Tabla N°2 <i>Operacionalización de la variable dependiente</i>	60
Tabla N°3 <i>Operacionalización de las variables intervinientes</i>	61
Tabla N°4 Características generales de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.....	68
Tabla N°5 Dimensiones de Condiciones de trabajo de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.....	70
Tabla N°6 Condiciones de trabajo de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.....	72
Tabla N°7 Dimensiones de estrés laboral de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.....	73
Tabla N°8 Nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.....	75
Tabla N° 9 Relación entre años de servicio y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II	76
Tabla N° 10 Relación entre la profesión y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II	77
Tabla N°11 Relación entre la dimensión individual y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.....	78
Tabla N°12 Relación entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.....	80
Tabla N°13 Relación entre la dimensión carga física y mental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II	82
Tabla N°14 Relación entre la dimensión organización y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.....	84
Tabla N°15 Relación entre las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.....	86

Resumen

La presente investigación titulada “Condiciones de trabajo y estrés laboral en trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024” tuvo como objetivo establecer la relación entre las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024. La metodología fue de tipo básico, correlacional, cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; la población y muestra estuvo conformado por 48 trabajadores del hospital seleccionados por un muestreo censal; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. En los resultados, respecto a la variable condiciones laborales se evidenció que 56,3% percibió este aspecto como regular, 29,2% buena y 14,6% como mala. En el nivel de estrés laboral 66,6% presentó un nivel medio, 18,8% alto y 14,6% bajo. Se determinó que las dimensiones: condición individual ($Rho = -0,555$ $p=0,000$), condición ambiental ($Rho = -0,689$ $p=0,000$), carga física y mental ($Rho = -0,408$ $p=0,004$) y condiciones organizacionales ($Rho = -0,324$ $p=0,024$) mostraron una relación significativa inversa con el nivel de estrés laboral, lo que significa que si las condiciones laborales percibidas por los trabajadores son más desfavorables, el nivel de estrés tiende a incrementarse. En conclusión, se determinó que las variables condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral tienen una relación significativa inversa ($Rho = -0,324$ $p=0,024$) en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, lo que indica que las condiciones laborales percibidas como deficientes incrementan el nivel de estrés en los trabajadores.

Palabras clave: Condiciones de trabajo, Estrés laboral, Salud ocupacional, Salud mental.

Abstract

This research, entitled “Working Conditions and Occupational Stress among Workers of the San Juan Pablo II Mental Health Hospital, Cusco 2024,” aimed to determine the relationship between working conditions and the level of occupational stress among workers of the San Juan Pablo II Mental Health Hospital, Cusco 2024. The methodology was of a basic type, correlational scope, quantitative approach, and non-experimental cross-sectional design; the population and sample consisted of 48 hospital workers selected through non-probabilistic census sampling. The data collection technique was the survey, and the instrument used a questionnaire. The results regarding the variable “working conditions” showed that 56.3% perceived them as fair, 29.2% as good, and 14.6% as poor. Regarding the level of occupational stress, 66.6% exhibited a moderate level, 18.8% high, and 14.6% low. It was determined that the dimensions: individual condition (Rho = -0.555, p = 0.000), environmental condition (Rho = -0.689, p = 0.000), physical and mental workload (Rho = -0.408, p = 0.004), and organizational conditions (Rho = -0.324, p = 0.024) showed a significant inverse relationship with the level of occupational stress, which means that the working conditions perceived by the workers become less favorable, the level of stress tends to increase. In conclusion, it was determined that the variables “working conditions” and “occupational stress level” have a significant inverse relationship (Rho = -0.324, p = 0.024) among the workers of the San Juan Pablo II Mental Health Hospital, indicating that working conditions perceived as deficient increase the stress level among workers.

Keywords: Working conditions, Occupational stress, Occupational health, Mental health

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la atención sanitaria las condiciones laborales desempeñan un rol determinante en la salud física y mental de los trabajadores, este es un aspecto particularmente relevante en instituciones especializadas, como los hospitales de salud mental, donde las demandas laborales pueden ser intensas debido al contacto contante con pacientes en situación de vulnerabilidad marcada por estigma, aislamiento social, acceso limitado a servicios y mayores riesgos de exclusión, pobreza y violencia, que afectan su autonomía y capacidad de respuesta.

Los pacientes con problemas de salud mental a menudo se encuentran limitados en cuanto a su productividad lo que genera aislamiento y situaciones de abandono por sus familiares. Existiendo debido a ello una alta disparidad y marcada diferencia en la atención; en pacientes de EsSalud, pacientes residentes que viven en el hospital y pacientes indigentes, recogidos de la calle y sin familia, circunstancias que incrementan su vulnerabilidad y riesgo de desarrollar depresión o ansiedad.

En este sentido, el Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, ubicado en la ciudad de Cusco, se presenta como un escenario relevante para el estudio de esta problemática.

Por ello se planteó esta investigación que tiene como objetivo fundamental establecer la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en esta institución, motivada por la necesidad de comprender cómo las condiciones individuales, ambientales, de carga física y mental, y las condiciones organizacionales influyen en el bienestar psicológico de los trabajadores. Este análisis permite identificar las principales causas del estrés laboral, a la vez que proporciona una base de información verídica que permite visibilizar esta problemática a las autoridades del hospital de salud mental y gestores de recursos humanos quienes podrían disponer de estos datos para proponer estrategias que contribuyan a su mitigación y al mejoramiento de las condiciones laborales en el sector salud, así como a la calidad de vida de los trabajadores y en consecuencia la calidad del servicio brindado a los pacientes.

El trabajo de investigación está estructurado en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema en el que se aborda la situación problemática, la formulación del problema, la justificación y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico conceptual, donde se desarrolla las bases teóricas y conceptuales, incluyendo también los antecedentes nacionales, internacionales y locales que fundamentan el estudio. En la sección de Hipótesis se presentan la hipótesis general y las hipótesis específicas, junto con identificación de variables e indicadores y su respectiva operacionalización.

Capítulo III: Metodología, en este apartado se describe el ámbito de estudio, con detalles sobre su localización política y geográfica; el tipo y nivel de investigación, la unidad de análisis, la población de estudio y el tamaño de la muestra. Además, se explican las técnicas de selección de muestra, recolección de información, análisis e interpretación de los datos, así como las técnicas empleadas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis formuladas.

Capítulo IV: Resultados y discusión, incluye el procesamiento, análisis, interpretación y discusión de los resultados y la prueba de las hipótesis.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, donde se presentan las conclusiones derivadas de los objetivos del estudio y las recomendaciones pertinentes.

Capítulo VI: Referencias bibliográficas, donde se listan las fuentes consultadas en la presente investigación.

Finalmente se presentan los anexos que incluyen la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de información, los medios de verificación y otros documentos complementarios que fortalecen el contenido del trabajo.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

La Organización Internacional Del Trabajo (OIT, 2019) define a las condiciones laborales como el conjunto de factores que determinan el entorno en el que un empleado desempeña sus funciones; estos factores incluyen la seguridad y salud en el trabajo, la duración de la jornada laboral, la remuneración, la estabilidad en el empleo, el ambiente laboral y las oportunidades de desarrollo profesional, aspectos esenciales para garantizar el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Así en el contexto hospitalario se enfoca el análisis en aquellos aspectos que inciden de manera directa en la labor asistencial como las condiciones individuales, ambientales, de carga física y mental, así como el de la organización los cuales permiten comprender de forma integral la realidad del personal de salud y su relación con el entorno laboral.

Maslach et al. (2001) conceptualizan el estrés laboral como un proceso que se desarrolla a partir de la exposición prolongada a estresores en el ambiente de trabajo, este modelo destaca cómo el estrés laboral afecta profundamente la salud mental y emocional de los trabajadores, generando una desconexión de sus tareas y un descenso en su satisfacción y rendimiento profesional. En este sentido en los trabajadores del ámbito hospitalario es pertinente considerar las dimensiones como el desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal, perspectiva que permite comprender el fenómeno de manera integral.

A nivel mundial, el impacto del agotamiento laboral en las personas y en las organizaciones evidencian la importancia de implementar políticas que fomenten el bienestar y reduzcan los factores de riesgo en el ambiente de trabajo. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2024) en 2023, el 58% de la fuerza laboral mundial se encontraba en empleos informales, lo que representa aproximadamente 2.000 millones de trabajadores, tasa de informalidad particularmente preocupante en el sector de la salud, ya que muchos trabajadores de atención médica, especialmente en países en desarrollo, operan en condiciones informales. Esto implica que carecen de acceso a protección social y derechos laborales fundamentales, como seguros de salud y apoyo psicológico, lo que aumenta su vulnerabilidad a enfermedades ocupacionales y estrés

laboral; además, la proyección sugiere que este porcentaje podría aumentar al 68% si no se implementan políticas adecuadas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS) estiman que cada año se pierden cerca de 12,000 millones de días laborales a nivel mundial por ansiedad y depresión, resultando en pérdidas económicas de hasta 1 billón de dólares, problema que afecta en gran medida al sector salud, donde la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos intensifican el estrés laboral, fenómeno que disminuye no solo el bienestar del personal, sino también la calidad de atención ofrecida a los pacientes (OMS y OIT, 2022).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024) advierte que el estrés laboral y las condiciones deficientes en el entorno de trabajo constituyen un problema significativo y persistente para la salud mental de los trabajadores del sector salud a nivel mundial, especialmente en países con economías emergentes. Si bien el trabajo decente contribuye al bienestar, los entornos laborales caracterizados por discriminación, desigualdad, sobrecarga de tareas, falta de control sobre las funciones y condiciones de inseguridad laboral representan riesgos graves para la salud física, mental y el rendimiento profesional de los trabajadores. Así, comprender la relación entre las dimensiones de las condiciones de trabajo y el estrés laboral resulta esencial en el contexto hospitalario, dado que la interacción de estas condiciones influye significativamente en los niveles de estrés laboral, configurando un fenómeno complejo que requiere especial atención desde la gestión de los servicios sanitarios.

Florencia (2024) en el “Informe 2024 de la situación del lugar de trabajo en el mundo,” menciona que el 41% de los empleados a nivel global reportaron altos niveles de estrés laboral en 2023. Destaca que las regiones con los índices más elevados fueron Medio Oriente y África del Norte, con un 52%, seguidas por América Latina, con un 44%, y Europa, con un 37%. Asimismo, señala que los trabajadores menores de 35 años, junto con aquellos en modalidades remotas o híbridas, fueron los más afectados.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021) reportó que los salarios reales en los países miembros disminuyeron en promedio un 2,3% debido a la inflación, impactando de manera significativa a diversos sectores económicos incluyendo al de salud. Este descenso habría afectado a la población limitando su

capacidad adquisitiva, restringiendo su acceso a recursos esenciales como alimentos, medicamentos y servicios básicos para mantener una salud óptima, incrementando su vulnerabilidad frente a los factores de estrés económico. Esta condición redujo la satisfacción laboral en los trabajadores de salud al deteriorar la percepción de estabilidad económica, provocando un desgaste emocional y debilitando su capacidad para responder de manera efectiva a las demandas de su entorno laboral, llevando al agotamiento profesional que no solo afectó su salud física y mental, sino que también comprometió la calidad de la atención brindada a pacientes.

Un estudio publicado en *The Lancet* (2020) indica que a nivel internacional se evidencia que más de la mitad de los médicos en países como Estados Unidos y China sufren de estrés laboral, mientras que en el Reino Unido se reporta que el 80% de los médicos presentan un riesgo alto o muy alto de padecerlo; así las especialidades más afectadas, como cirugía y anestesiología, enfrentan una carga laboral excesiva en hospitales terciarios, lo que contribuye a la prevalencia del fenómeno. Este síndrome, reconocido en la Clasificación Internacional de Enfermedades (ICD-11) en 2019 como un fenómeno ocupacional, no solo compromete la calidad de vida de los profesionales, sino que también afecta la seguridad del paciente y ejerce presión sobre los sistemas de salud.

En España, el Observatorio de Recursos Humanos (ORH) (2020) a través del informe "360° Wellbeing Survey 2020" de Cigna, señala que el 74% de los empleados españoles afirma estar inmerso en una cultura laboral de disponibilidad constante. Asimismo, el 45% de los trabajadores reconoce sufrir estrés laboral, lo que representa un incremento de 9 puntos porcentuales de 36% desde enero del mismo año, cifras que evidencian cómo las transformaciones en los entornos laborales y el clima de incertidumbre intensifican el desgaste profesional.

En Perú a finales del año 2023, en un informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023) informó que el 65,3% de la población en edad de trabajar en Lima Metropolitana se encontraba empleada en el sector informal, una realidad que refleja la prevalencia de condiciones laborales precarias en el país. Realidad que incluye a los trabajadores del ámbito hospitalario donde los trabajadores de salud enfrentan jornadas extensas, sobrecarga de tareas, inseguridad laboral y limitados beneficios

sociales, factores que afectan de forma directa sus condiciones de trabajo y consecuentemente el incremento del estrés laboral.

Según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2022) las condiciones laborales presentan importantes retos, especialmente para los trabajadores que enfrentan desigualdades en el acceso a la protección social. En 2021, se reportó que el 34.9% de los trabajadores no estaba afiliado a ningún sistema de pensiones, y aunque el 92.7% de los trabajadores formales contaban con un seguro de salud, solo el 73.8% tenía acceso a esta cobertura, reflejando una clara brecha en seguridad laboral. Además, el 34.2% de los trabajadores laboró más de 48 horas semanales, especialmente en regiones como Madre de Dios, donde esta proporción alcanzó el 44.7%; asimismo en regiones como Huancavelica, caracterizadas por una informalidad del 94.8%, se evidencian bajos índices de productividad y salarios reducidos, profundizando las dificultades y precarizando aún más las condiciones laborales.

La Defensoría del Pueblo (2023) reportó diversas limitaciones en los centros de salud del departamento del Cusco que afectan tanto la atención a los usuarios como las condiciones laborales del personal. En el Centro de Salud de Challabamba, provincia de Paucartambo, se verificó la ausencia de energía eléctrica durante tres años, caso que es parte de más de 100 quejas presentadas entre 2021 y 2023, relacionadas con la falta de medicamentos, ambulancias, escasez de personal y deficiencias en infraestructura. En el Centro de Salud de Yanaoca, provincia de Canas, se identificó la falta de agua potable y en el Centro de Salud de Santa Rosa, distrito de San Sebastián, se reportó escasez de agua y la inoperatividad de los ascensores por más de ocho meses. En todos los casos en establecimientos donde el personal debe asumir simultáneamente funciones asistenciales y administrativas, lo que reduce su capacidad de atención y contribuye al aumento del estrés laboral, en un contexto marcado por condiciones físicas y organizativas limitadas.

En Cusco el Ministerio de Salud (MINSa, 2022), a través del viceministro de Prestaciones y Aseguramiento realizó una inspección a los principales nosocomios de la región Cusco, donde evidenció la escasez del personal médico especializado y deficiencias en infraestructura y equipamiento, situaciones que afectan directamente la calidad del servicio y las condiciones laborales de los trabajadores de salud. Estas precariedades, constatadas por el viceministro de Salud, Henry Rebaza, no solo limita la capacidad de atención en áreas críticas como endocrinología, cirugía cardiovascular y

oncología, sino que también generan sobrecarga laboral y estrés en el personal, quienes deben enfrentar una demanda excesiva de pacientes con recursos insuficientes, afectando a su desempeño profesional y la atención brindada a los usuarios, un círculo vicioso que evidencia las necesidades en las condiciones laborales y los recursos del sector salud en la región.

El Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, ubicado en la plazoleta Almudena del distrito de Santiago, provincia y departamento del Cusco, ofrece una atención especializada en salud mental, incluyendo atención médica, hospitalización y emisión de certificados de salud mental, lugar donde laboran distintos trabajadores y profesionales de la salud que sostienen la prestación de estos servicios. Es en este contexto en el que se observó que algunos trabajadores no perciben con satisfacción aspectos relacionados a las condiciones de trabajo que disponen siendo insuficientes a sus necesidades y de realización personal, mencionando que las exigencias dentro de su labor los habrían excedido y habría quitado la oportunidad de comunicarse con sus pares para realizar retroalimentación, otros comentaron que la deficiente comunicación habría llevado a conflictos internos entre colegas por diferencias en las creencias y valores que no habrían permitido una óptima toma de decisiones. También mencionaron que no encuentran el desarrollo profesional que buscan como capacitaciones o actualizaciones en sus conocimientos, ello sumado a la falta de reconocimiento a sus iniciativas, sumando todo ello fuentes de desmotivación y una percepción de estancamiento. Por otro lado, se reporta que las condiciones ambientales no son favorables para su desempeño laboral, encontrándose ambientes fríos, sin ventilación, con poca iluminación y con equipos de protección personal incompletos ya que no son provistos por el hospital, exponiéndolos a riesgos laborales, que, sumado a las demandas de turnos de trabajo con jornadas extensas, estarían afectando el rendimiento y el bienestar mental de algunos trabajadores. Por consiguiente, los recursos disponibles para los trabajadores serían insuficientes llevándolos a asumir una perspectiva limitada de su capacidad de acción más aún en un entorno que demanda alta especialización y responsabilidad; de esta manera se entiende que el entorno físico según manifiestan los trabajadores no son óptimos y que generan incomodidad y fatiga física adicional durante las jornadas de trabajo.

Así mismo, el estrés laboral que experimentan los trabajadores del hospital de salud mental surgen de respuestas emocionales, cognitivas y físicas a estímulos excesivos en el lugar de trabajo, reportado en concordancia con la rotación de turnos y las largas

jornadas de trabajo que habrían producido fuentes adicionales de estrés acumulado en el tiempo, dificultando el equilibrio entre la vida personal y laboral que los habría llevado a sentir una fatiga crónica; del mismo modo, la percepción de insuficientes incentivos o reconocimiento de sus logros en algunos casos, habría llegado a influir en el compromiso de los trabajadores quienes tal vez no perciban una valoración equitativa de sus esfuerzos. En este contexto la complejidad de estas condiciones habría influido en la carga física y mental de los empleados, afectando su bienestar, así como la calidad de los servicios de atención que brindan a los pacientes.

De continuar con esta situación problemática, es posible que se siga incrementando el desgaste físico, emocional y mental de los trabajadores; que los llevara a altos niveles de agotamiento, despersonalización y una menor realización personal. A largo plazo, tal situación podría conllevar una alta rotación de personal, incremento del ausentismo y posible pérdida de profesionales calificados, que afectaran la estabilidad y calidad del equipo de trabajo, lo cual repercutirá directamente en la atención a los pacientes del hospital de salud mental.

El análisis de las condiciones laborales y su relación con el estrés laboral es clave para entender esta problemática en el contexto del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, estudiar estas variables permitió determinar cómo las condiciones laborales individuales, ambientales, de carga física y mental, así como las organizacionales están relacionados al estrés para que posteriormente sirvan como base teórica para futuras investigaciones o intervenciones. Esta información podría ser utilizada para diseñar estrategias orientadas a mejorar el entorno laboral, como la adecuación de infraestructura, el fortalecimiento del desarrollo profesional y la gestión eficiente de turnos. Además, los hallazgos de este estudio permiten la contextualización de los riesgos psicosociales y proporcionar un marco de referencia que impulse la planificación de políticas que favorezcan el bienestar del personal y optimicen la calidad de los servicios ofrecidos. Es por todo lo anteriormente mencionado que se formuló la siguiente pregunta de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- 1) ¿Cuáles son las características generales de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?
- 2) ¿Cuáles son las condiciones de trabajo de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?
- 3) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?
- 4) ¿Cuál es la relación entre la dimensión individual y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?
- 5) ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?
- 6) ¿Cuál es la relación entre la dimensión carga física y mental con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?
- 7) ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1 Teórico

La investigación tiene valor teórico debido a que los resultados y conclusiones aportan al conocimiento científico de cómo diversas condiciones de trabajo se relacionan a la salud mental de los trabajadores a nivel local, en particular en un tipo de institución de salud mental. De esta manera se amplía el conocimiento sobre la relación entre las distintas dimensiones de las condiciones de trabajo y el estrés laboral, elementos clave para diseñar estrategias de gestión en esta institución. Por otro lado, los hallazgos sirven como una base para enriquecer teorías relacionadas con la salud ocupacional con especial enfoque en el estrés laboral que se presenta con frecuencia en entornos de alta demanda asistencial. Esta investigación también contribuye como antecedente a la literatura existente sobre contextos de trabajo en hospitales psiquiátricos, un área poco explorada en la región.

1.3.2 Práctico

En el ámbito práctico la investigación resulta relevante debido a que permite evidenciar una problemática en la gestión efectiva de los recursos humanos en el sector salud, especialmente en instituciones de salud mental donde el estrés laboral puede ser exacerbado por la naturaleza del trabajo. Los resultados proporcionan datos valiosos que aportan evidencia sobre la problemática en los aspectos individuales, ambientales, de carga física y mental, y organización en las condiciones de trabajo que puede traducirse en el estrés ocupacional y en la disminución del rendimiento, la satisfacción y la retención del personal. Además, los resultados pueden ser utilizados por los gestores del hospital para desarrollar intervenciones concretas, como programas de bienestar laboral, estrategias de prevención del agotamiento profesional y capacitaciones para enfrentar mejor los desafíos emocionales del trabajo en este tipo de instituciones.

1.3.3 Técnico

Desde una perspectiva técnica, la investigación permitió la aplicación de una metodología rigurosa para evaluar las condiciones de trabajo y el estrés, como el uso de escalas validadas y confiables que permitieron medir el impacto de las condiciones de trabajo y cómo se relacionan al estrés laboral. También, al adoptar un diseño no experimental y correlacional, garantizó un análisis riguroso y detallado de las dimensiones y las variables estudiadas. Por otro lado, la operacionalización de las variables y la metodología empleada sirven como punto de partida para futuras investigaciones en instituciones de características similares. Esto contribuye al avance de las herramientas metodológicas en la evaluación del estrés laboral en el ámbito de la salud pública.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Relacionar las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.

1.4.2 Objetivos específicos

- 1) Determinar las características generales de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.
- 2) Determinar las condiciones de trabajo en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.
- 3) Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.
- 4) Analizar la relación entre la dimensión individual y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.
- 5) Analizar la relación entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.
- 6) Analizar la relación entre la dimensión carga física y mental con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.
- 7) Analizar la relación entre la dimensión organización y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.

2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Condiciones de Trabajo

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (2024), el concepto de condiciones de trabajo se refiere a todas las características del entorno laboral que pueden influir de manera significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Estas condiciones incluyen aspectos físicos, tales como la infraestructura, las instalaciones, y los equipos utilizados en el lugar de trabajo, así como la presencia de agentes físicos, químicos y biológicos en el ambiente laboral. Además, considera los procedimientos y la organización del trabajo, los cuales pueden incidir en los riesgos a los que se expone el trabajador.

El INSSST señala que estas condiciones se pueden clasificar en cinco grupos principales: seguridad en el entorno laboral, medio ambiente físico, contaminantes químicos y biológicos, carga de trabajo y organización del trabajo. La seguridad en el entorno laboral implica condiciones materiales que pueden reducir el riesgo de accidentes, mientras que el medio ambiente físico se relaciona con condiciones como la acústica, la iluminación y la temperatura. Por otro lado, la carga de trabajo incluye tanto las exigencias físicas como mentales requeridas para desempeñar una tarea, y la organización del trabajo abarca factores como la distribución de tareas, los horarios, y las relaciones interpersonales, que pueden impactar tanto en la salud física como mental del trabajador.

Pérez y Merino (2021) indican que el concepto de "condición de trabajo" se refiere a las características del entorno laboral que impactan directamente en el bienestar y la salud del trabajador. Estas condiciones incluyen tanto la calidad y seguridad de la infraestructura como aspectos físicos específicos del ambiente, tales como la iluminación, la limpieza y el tipo de maquinaria empleada. Además, la presencia de condiciones medioambientales, como el ruido y la ventilación, y organizativas, como la duración de la jornada y los descansos, también influyen en el confort y la seguridad del trabajador. Pérez Porto y Merino enfatizan que el adecuado cuidado de las condiciones de trabajo tiene ventajas económicas, legales y morales, ya que una mejora en estos aspectos previene costos médicos adicionales, cumple con los requisitos legales y, sobre todo,

asegura que ningún empleado esté en riesgo al realizar su trabajo para satisfacer sus necesidades básicas.

De acuerdo con Mur de VÍu y Maqueda (2011), las condiciones laborales desempeñan un papel importante en el desarrollo saludable de los trabajadores y en la posible aparición de trastornos mentales. Estos autores explican que el trabajo puede influir negativamente en la salud mental y física de los empleados cuando se dan situaciones de estrés constante, falta de autonomía o escasas oportunidades para el uso de habilidades personales. Esta exposición a condiciones laborales desfavorables se ha vinculado no solo con trastornos mentales como el estrés y la ansiedad, sino también con enfermedades cardiovasculares y dolores crónicos, como los relacionados con la columna vertebral.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), el trabajo decente constituye una aspiración central en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, reflejada en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, que promueve el crecimiento económico inclusivo, el empleo pleno y productivo, y condiciones laborales dignas a nivel global. Además la OIT (2024), resalta la necesidad de cooperación entre gobiernos, empleadores y sindicatos para mejorar la calidad del empleo, reconociendo avances en la reducción de jornadas y condiciones peligrosas en países industrializados, aunque persisten desafíos en naciones en desarrollo donde muchos trabajadores enfrentan bajos salarios, incertidumbre laboral y riesgos en sus entornos de trabajo, lo que exige una acción continua para garantizar la dignidad y seguridad de los trabajadores en todo el mundo.

Es importante acotar que para Henao (2012) las condiciones de trabajo son el conjunto de factores que actúan sobre el individuo en su relación de trabajo, determinando su actividad y generando consecuencias tanto para el propio trabajador como para la empresa. Estas condiciones incluyen los objetivos del trabajo (lo que debe hacerse), las condiciones de ejecución (cómo, con qué y en qué circunstancias debe realizarse), la naturaleza y objeto del trabajo (propiedades físicas, químicas y biológicas de los elementos involucrados) y los niveles de producción e intensidad del trabajo (grado de consumo de la fuerza laboral que implica desgaste).

2.1.2 Dimensiones de las Condiciones de Trabajo

2.1.2.1 Dimensión Individual

Según Uribe (2015) la dimensión individual se entiende como el conjunto de condiciones propias de la persona que las organizaciones requieren para garantizar productividad y eficacia en el trabajo, las cuales abarcan habilidades, conocimientos y competencias vinculadas a los perfiles ocupacionales y evaluadas en los procesos de selección. Esta dimensión implica que, a partir de la interacción del individuo con el contexto laboral, surgen percepciones sobre las condiciones organizacionales, las cuales pueden generar ajuste o desajuste con sus expectativas, derivando en satisfacción o insatisfacción. En este proceso intervienen tanto las realidades objetivas del trabajo como las condiciones internas del trabajador, influyendo directamente en su comportamiento, desempeño y productividad.

Para Romero (2008) La dimensión individual se refiere a la conducta y características personales de cada colaborador dentro de la organización, entendida como un elemento fundamental para comprender el comportamiento organizacional, no obstante, esta dimensión no actúa de manera independiente, pues la adaptación y participación del individuo en la dinámica laboral dependen, en gran medida, de factores colectivos como la cultura organizacional, los procesos internos, la estructura jerárquica y los sistemas de gestión. Así, aunque el individuo constituye la unidad básica de la organización, su comportamiento y desempeño se configuran en interacción con el entorno organizacional y no exclusivamente por sus atributos personales.

Los factores personales son esenciales en la dinámica de trabajo, ya que impactan directamente el desempeño y bienestar de los empleados. Estos factores incluyen elementos como la satisfacción laboral, las exigencias laborales, las expectativas, y el reconocimiento, entre otros, y son determinantes clave en cómo los individuos perciben y manejan su entorno laboral.

2.1.2.1.1 Factores Personales que Influyen en el Desempeño y Bienestar Laboral

Los factores personales no solo influyen en la satisfacción de los trabajadores, sino que también afectan significativamente su rendimiento laboral y salud mental. Según el estudio de Lee y Jo (2023), la autonomía en el lugar de trabajo es uno de los elementos más influyentes, ya que otorga a los empleados la capacidad de tomar decisiones sobre

cómo y cuándo realizar su trabajo. Esto reduce la sensación de estrés y aumenta la motivación intrínseca, lo que se traduce en un mayor compromiso y desempeño. Además, los trabajadores que perciben un alto grado de autonomía en sus roles tienden a tener una mayor satisfacción laboral, lo que, a su vez, mejora su bienestar general.

Según Uribe (2015) los factores personales que influyen en el desempeño y bienestar laboral se vinculan con las expectativas, percepciones e intereses individuales, destacando las relaciones interpersonales, la ejecución de funciones, la valoración de beneficios y las oportunidades de desarrollo profesional. La satisfacción laboral surge cuando existe coherencia entre lo que el individuo espera y lo que efectivamente encuentra en su contexto laboral. En caso contrario, se incrementa el riesgo de insatisfacción, la cual puede repercutir negativamente en la motivación, la salud mental y el desempeño organizacional.

Las exigencias laborales y las expectativas juegan un papel esencial en la forma en que los empleados experimentan su trabajo. Las expectativas no cumplidas, ya sea en términos de metas laborales o de compensación, pueden generar insatisfacción y estrés, lo que afectaría negativamente su rendimiento. En este sentido, las demandas laborales pueden ser tanto un factor de motivación como de presión, dependiendo de la forma en que los empleados perciben que pueden manejarlas. Si los empleados sienten que las demandas laborales son demasiado altas o inalcanzables, su bienestar y desempeño pueden verse comprometidos.

2.1.2.1.2 Percepción Individual y su Relación con el Estrés Laboral

El impacto del estrés laboral está estrechamente relacionado con la percepción individual de los empleados sobre su entorno de trabajo. Según Claes et al. (2023), el estrés no se debe únicamente a las demandas externas, sino a cómo los empleados interpretan esas demandas y los recursos a su disposición. Cuando los empleados perciben que tienen suficientes recursos para afrontar las exigencias laborales, su nivel de estrés disminuye. Este enfoque se conecta con la teoría del modelo de recursos y demandas (JD-R), que explica cómo el balance entre recursos (apoyo social, autonomía, etc.) y demandas (exigencias del trabajo, plazos, etc.) determina el bienestar subjetivo de los empleados.

Además, el artículo resalta que los empleados que perciben su trabajo como desafiante y que cuentan con recursos suficientes tienden a estar menos estresados y más comprometidos con sus tareas. Esta percepción juega un rol decisivo en cómo se gestionan los niveles de estrés, burnout y satisfacción en el trabajo, lo cual influye directamente en su desempeño.

Según Peiro (2001) la percepción individual constituye un factor determinante en la experiencia del estrés laboral, dado que este fenómeno se origina cuando existe un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles para afrontarlas. Cuando los trabajadores perciben que sus capacidades o apoyos son insuficientes, aumenta la sensación de falta de control, lo que incrementa la probabilidad de estrés.

2.1.2.1.3 La Importancia de la Autonomía y el Reconocimiento

La autonomía no solo se refiere a la libertad para tomar decisiones dentro del trabajo, sino también a cómo los empleados perciben su capacidad para gestionar sus tareas. Como señalan Lee y Jo (2023), cuando los empleados sienten que tienen el control de su entorno laboral, experimentan un mayor compromiso y sentido de pertenencia. Este sentimiento de control también reduce la percepción de estrés y mejora el bienestar general. La autonomía se asocia con una mayor motivación intrínseca, lo que, a su vez, refuerza la satisfacción laboral y desempeño.

El reconocimiento es otro factor clave que influye significativamente en la percepción de las condiciones de trabajo. El estudio de Claes et al. (2023) indica que los empleados que perciben un reconocimiento adecuado por parte de la organización o de sus superiores se sienten más valorados, lo que refuerza su compromiso y mejora su bienestar. El reconocimiento puede venir en muchas formas, como elogios directos, incentivos económicos, o incluso la oportunidad de asumir roles de liderazgo. Esta validación reduce el estrés y aumenta la confianza en los empleados, lo que tiene un impacto directo en su rendimiento laboral.

2.1.2.2 Dimensión Ambiental

Según la OIT (2014) consiste en el conjunto de factores físicos del entorno laboral que pueden afectar directa o indirectamente la salud, seguridad y bienestar del trabajador.

Incluye elementos como la temperatura, humedad, ruido, ventilación, iluminación, radiaciones, vibraciones, y condiciones del espacio físico (cerrado, abierto o semicubierto). Estos factores, cuando no son adecuadamente controlados, pueden generar incomodidad, fatiga, dificultades de comunicación, disminución del rendimiento y riesgo de enfermedades ocupacionales, como trastornos auditivos o musculoesqueléticos.

Para el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2025) La dimensión ambiental comprende aquellos aspectos del entorno laboral relacionados fundamentalmente con las condiciones físicas en el entorno del trabajo, tales como las condiciones acústicas, vibraciones, iluminación, radiaciones ionizantes y no ionizantes, además de las condiciones termohigrométricas, con el objeto de establecer unos niveles de exposición a estos agentes que sean aceptables para la salud de los trabajadores.

2.1.2.2.1 Factores del Entorno Físico: Ventilación, Iluminación, Temperatura, Riesgos Químicos y Biológicos, y Medidas de Protección

Los factores ambientales del entorno laboral comprenden una serie de elementos físicos que pueden influir en la salud, el confort y el desempeño de los trabajadores. Según el cuadernillo de la UGT-Madrid (2019), la ventilación adecuada en el lugar de trabajo es fundamental para mantener un flujo constante de aire limpio y reducir la acumulación de contaminantes. La falta de ventilación puede llevar al síndrome del "edificio enfermo", donde el aire viciado y la humedad pueden propiciar la proliferación de microorganismos perjudiciales para la salud. Estos agentes contaminantes pueden provocar síntomas respiratorios y alérgicos en los trabajadores, afectando directamente su salud física y, en consecuencia, su desempeño laboral.

La iluminación también juega un papel importante en la salud ocular y el bienestar en el lugar de trabajo. Una iluminación insuficiente o mal distribuida, como destaca el documento de Maita (2023) puede provocar fatiga visual y generar incomodidades posturales al forzar a los trabajadores a adoptar posiciones inadecuadas para evitar reflejos o deslumbramientos. Además, se sugiere que una luz natural bien distribuida y el uso de filtros antirreflejos en las pantallas de los dispositivos electrónicos son medidas eficaces para prevenir estos efectos y mejorar el ambiente de trabajo.

UGT-Madrid (2019) menciona que la temperatura y la climatización deben regularse según las estaciones y las necesidades de los trabajadores, ya que una temperatura inadecuada puede causar incomodidades físicas como estrés térmico, el cual está asociado con el incremento de la frecuencia cardíaca y la fatiga. En verano, el aire acondicionado debe proporcionar una temperatura que evite la sensación de sofoco sin generar corrientes frías que provoquen molestias musculares, mientras que, en invierno, el aire caliente debe circular de manera uniforme para evitar áreas de calor excesivo y frío en el mismo espacio de trabajo.

Los riesgos químicos y biológicos también son factores para considerar en los ambientes laborales, en especial en entornos donde los trabajadores están expuestos a sustancias peligrosas o agentes infecciosos. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001), la exposición a estos riesgos exige la implementación de medidas preventivas como el uso de equipos de protección personal (EPP), controles de ingeniería que incluyan sistemas de ventilación localizada y protocolos estrictos de manejo de residuos peligrosos. La OIT recomienda la capacitación continua de los trabajadores para que comprendan y manejen adecuadamente estos riesgos, minimizando así la probabilidad de accidentes y enfermedades ocupacionales causadas por dichos agentes.

2.1.2.2.2 Efectos de las Condiciones Ambientales en la Salud Mental y Física del Trabajador

El impacto de las condiciones ambientales en la salud física y mental de los trabajadores es amplio y documentado. Las fuentes proporcionadas coinciden en que un ambiente laboral inadecuado puede desencadenar una serie de problemas de salud tanto física como mental. La UGT-Madrid (2019) indica que una mala ventilación o la exposición prolongada a la contaminación del aire en interiores puede causar no solo síntomas físicos como fatiga, dolores de cabeza y problemas respiratorios, sino también estrés psicológico y una disminución de la productividad. Estos síntomas son signos del "síndrome del edificio enfermo", un fenómeno que afecta tanto el bienestar físico como mental de los empleados en entornos laborales cerrados y mal ventilados.

Por otro lado, también Maita (2023) resalta que el ruido ambiental en oficinas compartidas o espacios de trabajo abiertos puede interferir en la concentración y aumentar el estrés, lo que a su vez reduce el rendimiento y la satisfacción laboral. Los trabajadores

expuestos a niveles elevados de ruido ambiental pueden sufrir de dolores de cabeza y fatiga mental debido a las continuas interrupciones, lo que genera un ambiente laboral más estresante y menos productivo. Discapnet también menciona que la falta de control sobre la temperatura o la exposición a corrientes de aire frío puede llevar a síntomas físicos como resfriados recurrentes o dolores musculares, afectando la salud de los empleados y su capacidad de desempeño.

Finalmente, la OIT (2001) subraya que la exposición a factores ambientales peligrosos, como agentes químicos y biológicos, no solo pone en riesgo la salud física mediante el desarrollo de enfermedades respiratorias o dermatológicas, sino que también genera una carga psicológica en los trabajadores debido a la constante preocupación por los riesgos presentes. La OIT argumenta que este estrés acumulado puede contribuir al desarrollo de trastornos de ansiedad y problemas de salud mental relacionados con el ambiente laboral.

2.1.2.3 Dimensión de Carga Física y Mental

En el ámbito laboral, la carga de trabajo se refiere a las demandas físicas y mentales a las que está expuesto un trabajador durante su jornada. Villar (2012) menciona que, la carga física implica exigencias de esfuerzo muscular que, de manera repetida o prolongada, pueden producir desgaste corporal. Entre estas demandas se encuentran actividades como el mantenimiento de posturas incómodas, la realización de movimientos repetitivos y la manipulación de cargas pesadas, que requieren un esfuerzo continuo de ciertos grupos musculares, pudiendo llevar a la fatiga muscular y a problemas musculoesqueléticos. Esta categoría incluye tanto los esfuerzos estáticos, como estar de pie o en una postura fija, como los esfuerzos dinámicos, que implican contracciones y relajaciones musculares intermitentes, como caminar o levantar un carro.

Por otro lado, del Hoyo & Garcia (2002) definen la carga mental como el esfuerzo cognitivo que el trabajador realiza al desempeñar tareas que requieren atención, concentración y toma de decisiones. Este tipo de carga depende de la cantidad de información que debe procesarse, la rapidez de respuesta que se exige y la complejidad de las tareas. La acumulación de estas demandas sin un adecuado tiempo de descanso puede resultar en fatiga mental, la cual se manifiesta en una reducción en el rendimiento y en síntomas de agotamiento cognitivo.

2.1.2.3.1 Carga Física

González (2003) define que la carga física se entiende como el conjunto de requerimientos y esfuerzos corporales que el trabajador realiza durante su jornada laboral, los cuales pueden ser estáticos, como mantener posturas prolongadas o dinámicos, relacionados con movimientos repetitivos y manipulación de cargas. Cuando estas exigencias superan las capacidades individuales, pueden provocar fatiga muscular, lesiones musculoesqueléticas y una disminución del rendimiento laboral, siendo factores determinantes las posturas inadecuadas, la intensidad de los esfuerzos y la duración de la actividad física.

Según Fernández (2013) la carga física se refiere al conjunto de esfuerzos corporales que el trabajador realiza para desempeñar sus funciones. Implica la utilización de energía y fuerza muscular durante las tareas, las cuales, si se ejecutan de forma intensa o prolongada, pueden generar fatiga y trastornos musculoesqueléticos. Factores como posturas forzadas, movimientos repetitivos, manipulación de cargas y ausencia de pausas se consideran determinantes en la aparición de molestias en la zona lumbar, cervical y extremidades. A continuación, se presentan algunos ejemplos comunes de carga física en el trabajo:

Posturas incómodas: Villar (2012) resalta que adoptar posturas forzadas o incómodas, como la inclinación prolongada del tronco o la posición de pie sin apoyo lumbar, puede resultar en trastornos musculoesqueléticos, especialmente en la zona lumbar y cervical. Estudios ergonómicos sugieren que tales posturas incrementan la fatiga muscular y limitan la eficiencia en el trabajo, siendo importante un diseño adecuado de los espacios de trabajo que permita una postura natural y dinámica.

Levantamiento de peso: La manipulación manual de cargas según Villar (2012), cuando no se realiza adecuadamente, representa un riesgo significativo para la salud, especialmente en la zona lumbar. Esto puede llevar a lesiones y es una causa común de ausencias laborales. Para prevenir este tipo de fatiga y posibles lesiones, se recomienda alternar entre actividades estáticas y dinámicas, permitiendo que el cuerpo se recupere y evitando el agotamiento físico extremo.

2.1.2.3.2 Carga Mental

Según Gonzáles (2003), la carga mental se define como el esfuerzo cognitivo que realiza el trabajador para procesar, interpretar y gestionar la información necesaria durante la ejecución de sus tareas. Esta carga depende de diversos factores, como la complejidad de la actividad, las condiciones ambientales, la organización del trabajo y las características personales, entre ellas la edad, el aprendizaje, la personalidad y el nivel de fatiga. Cuando las demandas de la tarea superan los recursos disponibles para afrontarlas, se produce un incremento en la tensión psicológica, lo que puede afectar tanto el rendimiento laboral como el bienestar general del individuo.

Para Fernández (2013) la carga mental hace referencia a la cantidad de información que el trabajador debe recibir, procesar e interpretar para tomar decisiones adecuadas durante la ejecución de sus tareas. Este tipo de carga surge cuando el trabajador debe mantener altos niveles de atención, concentración y memoria operativa. Para evitar la saturación cognitiva, es necesario un diseño ergonómico del puesto de trabajo, con instrucciones claras, sistemas de control eficientes y herramientas que faciliten la comprensión y la correcta ejecución de las actividades. A continuación, se presentan algunos ejemplos de carga mental en el trabajo:

Monotonía y repetitividad: Según Hoyo & Garcia las tareas repetitivas con escasa variabilidad, como el ensamblaje de piezas, aumentan la carga mental y pueden llevar a estados de monotonía, generando fatiga y afectando negativamente el rendimiento. La Norma ISO 10075 destaca que, si no es posible modificar la naturaleza repetitiva de una tarea, es recomendable introducir rotación de tareas, pausas y enriquecer el contenido de las labores para reducir el impacto de la monotonía y preservar el bienestar del trabajador.

Atención y concentración: Según Hoyo & Garcia en trabajos que requieren una atención sostenida, como los de control de calidad o manejo de procesos automáticos, el trabajador puede experimentar un estado de “vigilancia reducida” y saturación mental debido a la carga prolongada. La saturación mental se asocia con la reducción en la capacidad de respuesta y puede resultar en irritabilidad y menor eficiencia.

Toma de decisiones: Según Hoyo & Garcia profesiones que demandan una rápida toma de decisiones bajo presión, como aquellas en el ámbito de la salud, son

particularmente vulnerables a los efectos del estrés mental. La falta de control sobre los factores de trabajo, así como la necesidad de decisiones rápidas y precisas, contribuyen a la sobrecarga mental, afectando negativamente la satisfacción y el bienestar del trabajador.

2.1.2.3.3 Impacto de la Carga Física y Mental en la Salud Ocupacional

González (2003) enfatiza en que, la carga de trabajo tanto física como mental, puede generar efectos significativos en la salud, el bienestar y el rendimiento laboral de los trabajadores. Entre sus principales impactos se encuentran la fatiga física y mental, que reduce la capacidad de atención, concentración y razonamiento, pudiendo derivar en fatiga crónica si las exigencias se mantienen en el tiempo. Asimismo, la carga excesiva puede desencadenar estrés laboral, resultado de la discrepancia entre las demandas del entorno y los recursos disponibles para afrontarlas, lo que incrementa la tensión psicológica y fisiológica, este proceso puede manifestarse mediante síntomas como irritabilidad, insomnio, dolores de cabeza y depresión, así como en alteraciones funcionales, incluyendo problemas respiratorios, cardiovasculares, cutáneos, digestivos y reproductivos.

Además, Briceño (2022) infiere en que la carga laboral impacta directamente en la salud física y funcionalidad del trabajador, ya que la exposición constante a altos requerimientos físicos puede generar fatiga muscular, dolor, disconfort y alteraciones neuromusculoesqueléticas que, en casos severos, pueden limitar la capacidad para ejecutar tareas. Asimismo, el estrés biomecánico derivado de las demandas físicas prolongadas deteriora las estructuras anatómicas y reduce la tolerancia funcional. Factores como posturas forzadas, manipulación de cargas y movimientos repetitivos incrementan el riesgo de lesiones y disminuyen el rendimiento laboral.

2.1.2.4 Dimensión Organizacional

Según Uribe (2015) la dimensión organizacional se refiere a la delimitación funcional del cargo, el rol, la autonomía y la autoridad, incluyendo además elementos como la misión, visión y políticas de la institución. Esta dimensión también abarca el clima de seguridad, entendido como las percepciones de compromiso tanto de la dirección como de los empleados respecto a la prevención y gestión de los riesgos laborales.

Para Schlemenson (2011) La organización se entiende como un sistema socio-técnico integrado, constituido deliberadamente para la realización de un proyecto concreto orientado a satisfacer las necesidades de sus miembros y de una audiencia externa que le da sentido, manteniendo a la vez relaciones de intercambio y mutua determinación con el contexto socioeconómico y político en el que se inserta.

Además, la organización del trabajo, que incluye elementos como los turnos laborales, las horas de trabajo y el reconocimiento, tiene un impacto determinante en el bienestar y desempeño de los empleados. Diversos estudios han explorado cómo estos factores afectan tanto el equilibrio entre vida laboral y personal como el nivel de estrés en el entorno de trabajo, y han identificado prácticas organizacionales que fomentan un entorno de trabajo más saludable, minimizando los riesgos de estrés laboral.

2.1.2.4.1 Impacto de los Turnos Laborales y Horarios de Trabajo en el Bienestar de los Empleados

Uno de los elementos más influyentes en la experiencia laboral de los empleados es el horario de trabajo. En su estudio de las organizaciones laborales en la industria, Vargas (2012) observa que los horarios largos o irregulares afectan significativamente el equilibrio entre vida laboral y personal, limitando el tiempo de descanso y de actividades recreativas de los empleados, lo cual puede derivar en agotamiento físico y emocional. La ausencia de control sobre los turnos o la obligación de trabajar jornadas prolongadas reduce el tiempo de calidad que los empleados pueden dedicar a sus familias o intereses personales, lo que en última instancia impacta negativamente en su salud física y mental y en su rendimiento laboral.

Del mismo modo, Fernández & Piñol (2000) sostienen que los turnos laborales y los horarios irregulares inciden de forma significativa en el bienestar psicológico y la salud mental de los empleados. La alteración de los ritmos biológicos y la dificultad para conciliar un descanso reparador, especialmente en trabajos nocturnos, incrementan los riesgos de fatiga crónica, trastornos del sueño y estrés laboral. Además, factores como la exigencia del puesto, el nivel de control sobre la jornada, las relaciones interpersonales y la seguridad física influyen directamente en la satisfacción laboral y en el equilibrio emocional. La prevalencia de este fenómeno es considerable, pues cerca del 20% de los trabajadores desempeñan actividades bajo un sistema de turnos continuos, lo que

evidencia la necesidad de gestionar adecuadamente los horarios para preservar la salud integral de los empleados.

2.1.2.4.2 El Papel del Reconocimiento y la Motivación en el Entorno Laboral

El reconocimiento es un aspecto crucial para la motivación y satisfacción en el trabajo, y su ausencia es una fuente significativa de insatisfacción y estrés. Fernández et al. (2008) sostienen que un entorno de trabajo que valore y reconozca los logros de los empleados fortalece su sentido de autonomía y compromiso, promoviendo una mayor satisfacción y reduciendo la probabilidad de que experimenten agotamiento emocional. La falta de reconocimiento y de apoyo percibido puede llevar a una desconexión emocional con el trabajo, especialmente en roles que requieren un esfuerzo significativo o donde los empleados se sienten desbordados por la carga de trabajo. Un reconocimiento adecuado no solo incentiva la dedicación y la lealtad de los empleados hacia la organización, sino que también mitiga los efectos del estrés laboral al validar el esfuerzo personal invertido en el cumplimiento de tareas.

Según Andrade, et al. (2021) la motivación y el reconocimiento desempeñan un papel esencial en el entorno laboral, ya que influyen directamente en el desempeño, la satisfacción y el bienestar psicológico de los trabajadores. La motivación favorece el compromiso organizacional y contribuye a alcanzar los objetivos empresariales, mientras que su ausencia puede generar consecuencias negativas, como baja productividad, clima laboral desfavorable, insatisfacción personal y aumento del absentismo. Asimismo, el reconocimiento de los logros y la implementación de refuerzos positivos crean ambientes de trabajo más estimulantes y participativos, fortaleciendo la confianza y el sentido de pertenencia. En este contexto, las organizaciones que gestionan adecuadamente la motivación y valoran los aportes de sus empleados logran mejorar la eficiencia, la retención de talento y el rendimiento global.

2.1.2.4.3 Factores Organizacionales que Favorecen un Entorno Laboral Saludable

Fernández et al. (2008) identifican que la flexibilidad, la autonomía, el reconocimiento y la participación activa en la toma de decisiones son elementos fundamentales en la creación de un entorno laboral positivo y saludable. Estos factores permiten que los empleados se sientan valorados, motivados y comprometidos con su

trabajo, al tiempo que reducen significativamente los niveles de estrés y mejoran la satisfacción laboral. En un entorno flexible, los empleados cuentan con la libertad para ajustar sus horarios y sus métodos de trabajo, lo cual facilita un mejor equilibrio entre vida laboral y personal. La autonomía, en este contexto, se traduce en la capacidad de los empleados para tomar decisiones en sus tareas diarias, lo cual potencia su sentido de control y de responsabilidad hacia los objetivos de la organización. Adicionalmente, el reconocimiento y el apoyo constante por parte de la organización son claves para que los trabajadores se sientan apreciados y motivados a contribuir activamente. La valoración de sus esfuerzos refuerza el sentido de pertenencia y compromiso.

Para, Chiang, et al. (2010) los factores organizacionales que favorecen un entorno laboral saludable incluyen un clima organizacional positivo, caracterizado por la confianza, la colaboración y el respeto; un diseño estructural claro que facilite la comunicación y reduzca los conflictos; y una cultura participativa que fomente la integración y el sentido de pertenencia. Además, aspectos como el reconocimiento de logros, las oportunidades de desarrollo, la seguridad física, la equidad en la distribución de tareas y un liderazgo basado en la comunicación efectiva resultan determinantes para incrementar la motivación, la satisfacción y el bienestar integral de los trabajadores.

2.1.2.4.4 Estrategias para Reducir el Estrés a través de la Flexibilidad y el Apoyo Organizacional

El estudio de Fernández et al. (2008) revela que factores como la autonomía en la toma de decisiones y la posibilidad de colaboración entre colegas contribuyen a una cultura organizacional de apoyo mutuo. Estos aspectos, cuando se combinan con un reconocimiento adecuado y una estructura organizativa que valore el trabajo en equipo, crean una atmósfera de colaboración y apoyo, esencial para la salud mental y la motivación de los empleados.

La Oficina Internacional del Trabajo (2013) sostiene que la flexibilidad horaria y el apoyo organizacional son estrategias clave para reducir el estrés laboral y promover el bienestar de los empleados. Permitir que los trabajadores participen activamente en el diseño de sus horarios y turnos facilita la conciliación entre las responsabilidades personales y profesionales, evitando la sobrecarga física y emocional. Además, la implementación de medidas de apoyo, como la inclusión de periodos de descanso,

permisos remunerados, servicios de cuidado infantil y familiar, así como la promoción de ambientes colaborativos, contribuye significativamente a disminuir la tensión, mejorar la satisfacción y fortalecer la productividad.

La implementación de horarios flexibles y la oportunidad de realizar contribuciones significativas a la organización son estrategias que fortalecen la resiliencia de los empleados frente al estrés laboral. En un entorno de trabajo donde se prioriza la flexibilidad, los empleados pueden equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y personales, lo cual es crucial para prevenir el agotamiento emocional y físico. Además, un diseño de trabajo que permita cierta autonomía facilita que los empleados adapten su rendimiento a sus fortalezas y capacidades individuales, lo cual incrementa su satisfacción y disminuye la carga emocional y el estrés asociados al trabajo.

2.1.3 Condiciones de Trabajo en el Ámbito de la Salud Mental

2.1.3.1 Efectos de las Condiciones de Trabajo en el Personal de Salud Mental

Las condiciones de trabajo en el ámbito de la salud mental constituyen un pilar teórico relevante para comprender el impacto de los factores psicosociales en el personal de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2024) resalta que un entorno laboral saludable debe ofrecer condiciones que permitan un desarrollo emocional equilibrado y prevenir los riesgos psicosociales, como el estrés y la ansiedad, generados por prácticas laborales deficientes. Desde una perspectiva teórica, se establece que las condiciones laborales que implican cargas excesivas, falta de control sobre las tareas y apoyo inadecuado, actúan como factores de riesgo que afectan de manera significativa la salud mental de los trabajadores.

De acuerdo con la OMS, la teoría de los riesgos psicosociales en el trabajo sostiene que factores como las cargas de trabajo excesivas y la discriminación laboral contribuyen a un entorno que propicia el desgaste emocional. En un contexto teórico, la salud mental en el trabajo se entiende como un fenómeno multidimensional, donde tanto el ambiente físico como las dinámicas sociales y organizacionales interactúan para configurar un escenario que puede ser protector o perjudicial para los trabajadores. Por ejemplo, un entorno donde la carga laboral es alta y la capacidad de los empleados para manejar decisiones está limitada, puede ocasionar una desregulación emocional y un aumento de la vulnerabilidad a trastornos mentales, como la depresión y la ansiedad.

2.1.3.2 Relación Teórica entre Condiciones de Trabajo y Estrés Laboral en Entornos de Salud

La relación entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral en el contexto de la salud mental se fundamenta en teorías que explican cómo los factores estresores en el lugar de trabajo contribuyen a la generación de patologías ocupacionales. Según Mur de Vía y Maqueda (2011), la teoría del estrés ocupacional plantea que la falta de autonomía y las altas demandas laborales son condiciones que exacerbaban el riesgo de agotamiento emocional en el personal de salud mental. Estos autores detallan que la exposición constante a estas condiciones estresantes no solo afecta el bienestar del trabajador, sino que también compromete la calidad de la atención que brinda, dado que el estrés afecta la capacidad para tomar decisiones efectivas y empatizar con los pacientes.

En este marco teórico, se reconoce que el estrés laboral actúa como un mecanismo etiopatogénico clave que vincula las condiciones de trabajo con la salud mental. Los profesionales de la salud que enfrentan cargas de trabajo intensas y falta de apoyo institucional se ven sujetos a una serie de exigencias psicológicas que pueden llevar al desarrollo de enfermedades psicosomáticas y problemas psicológicos, como trastornos adaptativos y enfermedades cardiovasculares asociadas al estrés. La falta de control sobre las tareas y la necesidad de manejar situaciones emocionalmente cargadas se convierten en catalizadores que desencadenan una respuesta de estrés prolongado, afectando de manera adversa tanto la salud física como la mental del trabajador.

2.1.3.3 Estrategias para la Prevención y Gestión del Estrés en el Ámbito de la Salud Mental

Dentro del campo de las bases teóricas, también es crucial abordar las estrategias que se han propuesto para mitigar los efectos negativos de las condiciones de trabajo en la salud mental de los empleados. La OMS (2024) sostiene que las intervenciones en salud ocupacional deben centrarse en la prevención de los riesgos psicosociales mediante políticas organizacionales que promuevan un entorno laboral inclusivo y saludable. En este sentido, se plantea un enfoque teórico preventivo que incluye tanto la capacitación en salud mental para supervisores y personal, como la promoción de modalidades de trabajo flexibles que permitan a los trabajadores gestionar mejor sus cargas de trabajo.

Asimismo, la creación de programas de apoyo psicológico dentro del lugar de trabajo se considera una intervención clave dentro de las bases teóricas de la salud

ocupacional, puesto que estas estrategias no solo ayudan a los trabajadores a manejar el estrés de forma efectiva, sino que también mejoran la satisfacción y el compromiso laboral. De acuerdo con Mur de VÍu y Maqueda (2011), las políticas de salud mental en el trabajo deben estar fundamentadas en un marco teórico de apoyo y empatía hacia los trabajadores, facilitando un ambiente en el que se minimicen los factores estresantes y se fortalezca la resiliencia del personal de salud.

2.1.4 Estrés Laboral

2.1.4.1 Concepto de Estrés Laboral

Patlán (2019) define el estrés laboral, desde una perspectiva psicológica, como una respuesta emocional y fisiológica que surge cuando las demandas laborales exceden los recursos personales disponibles. Según el modelo de transacción del estrés desarrollado por Lazarus y Folkman, el estrés ocurre cuando una persona percibe que las exigencias de su entorno laboral son superiores a sus capacidades, lo cual desencadena una respuesta tanto emocional como física. Este modelo enfatiza la interacción entre el individuo y el entorno laboral, destacando la importancia de la percepción y evaluación cognitiva en la experiencia del estrés.

Desde un enfoque organizacional, Patlán subraya que el estrés laboral es considerado un riesgo psicosocial que resulta de factores como cargas excesivas de trabajo, falta de control sobre las tareas asignadas y el escaso apoyo social. En este enfoque, se resalta no solo el impacto negativo del estrés sobre la salud del trabajador, sino también su influencia en la eficiencia organizacional, ya que el estrés laboral puede llevar a un aumento del ausentismo, altas tasas de rotación de personal y una reducción significativa en la productividad.

Para Buitrago, et al. (2021) el estrés laboral se entiende como una alteración en el estado físico y mental del individuo, originada por situaciones personales o del entorno laboral que representan un desafío, conocidos como estresores. Estas situaciones pueden generar respuestas adaptativas positivas (eustrés) o negativas (distrés), siendo esta última perjudicial para la salud al comprometer la capacidad de afrontamiento. Este tipo de estrés no solo se manifiesta como una reacción fisiológica frente a estímulos laborales, sino que también resulta de la interacción entre las demandas percibidas, los recursos personales para afrontarlas y las características individuales del trabajador, influyendo así en su respuesta cognitiva, emocional, conductual y fisiológica.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2013) el estrés se entiende como una respuesta fisiológica, psicológica y conductual que manifiesta un individuo al intentar adaptarse a presiones tanto internas como externas. En el ámbito laboral, el estrés se origina cuando existe un desequilibrio entre las exigencias del puesto, las características personales del trabajador y el entorno organizacional, lo que genera la percepción de que no se cuenta con los recursos necesarios para afrontar eficazmente las demandas del trabajo.

Además, Atalaya (2001) define el estrés laboral como la tensión que surge cuando un individuo percibe que una situación o exigencia en el ámbito de trabajo puede superar sus capacidades y recursos para afrontarla. Se manifiesta en contextos donde los trabajadores experimentan agotamiento emocional, apatía hacia sus tareas y sensación de incapacidad para alcanzar sus metas, lo que se traduce en conductas como quejas frecuentes, irritabilidad y dificultades para mantener el rendimiento laboral.

Es importante acotar que para Sánchez (2010) el estrés es un fenómeno complejo que integra estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos, constituyendo un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo. Se trata de un proceso dinámico en el que intervienen diversas variables que actúan en distintos niveles e interactúan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), así como variables moduladoras vinculadas a factores predisposicionales (tipo de personalidad) y demográficos (sexo, edad).

2.1.4.2 Definición según la OIT y la OMS

En el estudio de Patlán (2019) La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el estrés laboral como la reacción del trabajador ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos, habilidades o capacidades, situación que se agrava cuando percibe poco control o apoyo en su entorno laboral. La OIT señala que el estrés tiene efectos negativos no solo en la salud física y mental del trabajador, sino también en la organización, al reducir la productividad y aumentar el riesgo de accidentes laborales.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2023) lo describe como un estado de tensión física y mental derivado de un entorno laboral poco saludable. La OMS alerta que el estrés laboral prolongado puede llevar al desarrollo de condiciones de salud graves, como enfermedades cardiovasculares, ansiedad y depresión, afectando

también el desempeño y la calidad de vida del trabajador. Ambas organizaciones enfatizan la importancia de promover un ambiente laboral que respete las capacidades y recursos del trabajador para reducir los impactos negativos del estrés laboral en la salud y en el rendimiento.

2.1.4.3 Estrés Agudo y Estrés Crónico en el Trabajo

Según la American Psychological Association (APA) (2010), el estrés laboral puede clasificarse en agudo y crónico, los cuales difieren en duración y en sus efectos sobre la salud. El estrés agudo aparece en situaciones específicas y de corta duración, como enfrentar una fecha límite o un conflicto puntual en el trabajo. Aunque este tipo de estrés puede ser intenso, generalmente no tiene efectos duraderos y tiende a desaparecer una vez que se resuelve la situación.

Además Barradas, et al. (2018) definen que el estrés agudo es la forma más común de respuesta al estrés y se origina ante exigencias, presiones recientes o situaciones anticipadas; puede resultar estimulante y hasta beneficioso en pequeñas dosis, ya que impulsa la atención y la acción, pero cuando se intensifica o prolonga, se convierte en agotador. Este tipo de estrés suele manifestarse a través de síntomas temporales como ansiedad, irritabilidad, dolores musculares, cefaleas tensionales, alteraciones gastrointestinales y dificultades para conciliar el sueño. A pesar de su impacto, sus efectos son transitorios y tienden a disminuir una vez que cesa el estímulo que lo provoca.

Por otro lado, El estrés crónico, en cambio, surge cuando el trabajador enfrenta demandas constantes y prolongadas en su entorno laboral, como cargas excesivas de trabajo o una cultura organizacional disfuncional. Este tipo de estrés tiene efectos nocivos a largo plazo, ya que el cuerpo no tiene oportunidad de recuperarse, lo cual puede llevar al desarrollo de trastornos físicos y mentales graves. La exposición continua a estos factores estresantes genera un desgaste físico y emocional que impacta negativamente tanto en la salud del trabajador como en su rendimiento (American Psychological Association, 2010).

Para Barradas, et al. (2018) el estrés crónico es un estado constante y prolongado que provoca un desgaste físico, mental y emocional significativo. Suele originarse por presiones persistentes como problemas económicos, conflictos familiares, situaciones laborales insatisfactorias o experiencias traumáticas. A diferencia del estrés agudo, este tipo se mantiene en el tiempo y puede afectar la personalidad, la autoestima y la salud

integral, incrementando el riesgo de padecer ansiedad, depresión, enfermedades cardiovasculares y otros trastornos físicos y psicológicos. La sensación de falta de control y la percepción de que no hay soluciones generan agotamiento extremo y disminuyen la capacidad de adaptación, impactando negativamente en la calidad de vida.

2.1.4.4 Consecuencias del Estrés Laboral

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT (2013) el estrés laboral impacta negativamente tanto en la salud física como mental de los trabajadores, afectando su desempeño y relaciones interpersonales. La incapacidad del organismo para adaptarse a las exigencias laborales provoca alteraciones en diversos sistemas corporales como el cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal y endocrino y favorece trastornos psicológicos como ansiedad, insomnio, depresión y conductas desadaptativas. Estas consecuencias deterioran la salud integral del trabajador, reducen el rendimiento, perjudican el clima laboral y disminuyen la eficiencia organizacional, afectando también la productividad y calidad de las relaciones en el entorno de trabajo.

Para Llaneza (2007) El estrés laboral provoca consecuencias significativas a nivel organizacional, personal y social. En el ámbito organizacional, disminuye la productividad, deteriora el clima laboral, aumenta el ausentismo y reduce la calidad del servicio. A nivel personal, ocasiona alteraciones físicas, dolores musculares, insomnio, fatiga; emocionales, ansiedad, depresión, irritabilidad y conductuales, baja motivación, consumo de alcohol y drogas. En el plano social, favorece el aislamiento, incrementa los conflictos familiares y deteriora las relaciones interpersonales, afectando la calidad de vida del trabajador y su entorno.

2.1.4.5 Dimensiones del Estrés Laboral según el Inventario de Maslach

Según Olivares (2017), el burnout, investigado ampliamente por Christina Maslach, es un síndrome psicológico que refleja una respuesta sostenida al estrés crónico en el ambiente laboral. Este se manifiesta principalmente en tres dimensiones clave: el agotamiento emocional, que expresa una pérdida significativa de energía y recursos emocionales; la despersonalización, caracterizada por una actitud cínica o distante hacia el trabajo y las personas que se atienden; y la falta de realización personal, que implica

una percepción disminuida de la propia eficacia, logros y satisfacción profesional, afectando la identidad y desempeño del trabajador.

Para Llaneza (2007) es un instrumento diseñado para evaluar los sentimientos y pensamientos que una persona experimenta en relación con su trabajo. Su objetivo principal es medir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, tres dimensiones clave para identificar la presencia y la intensidad del síndrome de burnout.

2.1.4.5.1 Desgaste Emocional

El desgaste emocional, o agotamiento emocional, es entendido en la investigación de Christina Maslach como el estado de agotamiento extremo que surge en contextos laborales, especialmente aquellos donde la interacción con personas es constante. Maslach y Jackson 1981, citado en Olivares (2017) explican que este síndrome se caracteriza por sentimientos de cansancio y fatiga emocional, a menudo acompañados de una disminución en la realización personal y un trato impersonal hacia quienes reciben el servicio. Olivares subraya que Maslach considera el agotamiento emocional como uno de los elementos centrales del burnout, vinculándolo con factores interpersonales en el ambiente laboral que afectan profundamente la actitud y el comportamiento del trabajador.

Por otro lado, Bringas et al. (2020) indican que el desgaste emocional en profesionales de atención geriátrica está ligado al enfrentamiento diario con situaciones emocionalmente demandantes. Este contacto constante con personas en situación de vulnerabilidad, como los ancianos, genera en los trabajadores una sensación de "queme profesional" o burnout, que se caracteriza por un agotamiento progresivo y persistente, afectando su compromiso y motivación laboral.

Efectos del Desgaste Emocional en la Motivación, Compromiso y Rendimiento

Según Olivares (2017), la investigadora Christina Maslach ha sido pionera en el estudio del burnout, explicando que el desgaste emocional afecta significativamente la calidad de vida y el rendimiento profesional de los trabajadores al reducir su motivación y sentido de logro personal. Maslach define el burnout como un síndrome psicológico que resulta de la exposición crónica a factores de estrés laboral, lo que lleva a una reacción negativa hacia el trabajo y una pérdida de compromiso.

a) Factores Laborales que Contribuyen al Desgaste Emocional

Diversos factores laborales contribuyen al desgaste emocional, incluyendo la carga excesiva de trabajo y la falta de apoyo emocional. Olivares (2017) destaca que la tensión laboral y el contacto constante con los individuos receptores de servicios afectan negativamente la percepción y conducta de los trabajadores, generando actitudes de cinismo y desapego.

Además, Bringas et al. (2020) señalan que el estrés asociado a la atención continua de personas en situación de vulnerabilidad (como los ancianos en instituciones geriátricas) exacerba el cansancio emocional, especialmente entre aquellos con menos de diez años de experiencia en la profesión. En su estudio, los autores resaltan que los trabajadores experimentan una despersonalización como mecanismo defensivo, lo cual afecta la calidad del servicio y el bienestar psicológico de los empleados.

b) Estrategias para Mitigar el Desgaste Emocional

Tanto Olivares (2017) como Bringas et al. (2020) sugieren la implementación de programas de prevención y apoyo psicológico que promuevan la resiliencia. En particular, se enfatiza la importancia de fortalecer las capacidades de afrontamiento emocional y de crear entornos de trabajo que ofrezcan soporte organizacional y un clima emocional positivo, lo cual podría mejorar el bienestar laboral y reducir el agotamiento emocional.

2.1.4.5.2 Despersonalización

La despersonalización constituye una dimensión esencial dentro del síndrome de burnout, caracterizándose por un distanciamiento emocional en el cual el trabajador se vuelve cínico y deshumanizado hacia su entorno. En el ámbito laboral, especialmente en profesiones que implican contacto directo con personas, como el sector de la salud y los servicios sociales, este fenómeno se manifiesta mediante actitudes frías e impersonales hacia clientes o pacientes. Según Marsollier (2013), la despersonalización surge como un mecanismo de defensa cuando el trabajador carece de suficientes recursos emocionales y psicológicos para afrontar las demandas del entorno, adoptando un “escudo” emocional que le permite interactuar de forma distante y superficial. Este mecanismo de autoconservación responde a la necesidad de reducir el impacto de la carga emocional inherente a las tareas diarias en estos roles.

a) Impacto de la Despersonalización en la Calidad de la Atención y en el Trabajo en Equipo

El desarrollo de la despersonalización dentro de un entorno laboral no solo afecta la calidad de la atención que se brinda, sino que también repercute en las dinámicas de equipo. Saborío y Hidalgo (2015) destacan que la despersonalización en trabajadores de profesiones de ayuda promueve actitudes indiferentes y desinteresadas, lo que disminuye el compromiso con las necesidades del usuario y deteriora la relación profesional con el cliente o paciente. Esta actitud también se extiende al entorno laboral, afectando el trabajo en equipo; el trabajador despersonalizado proyecta una falta de motivación y apatía que puede influir negativamente en el clima organizacional, reduciendo la cohesión y afectando la moral del grupo. Forbes (2011) añade que esta manifestación de despersonalización en forma de cinismo se traduce en actitudes hostiles y distantes hacia los clientes, lo cual impacta en la eficiencia y cooperación del equipo, limitando así el potencial de la organización para cumplir con sus objetivos de manera efectiva.

b) Factores que Agravan la Despersonalización en el Entorno Laboral

Diversos elementos en el ambiente de trabajo contribuyen a intensificar la despersonalización. El estrés sostenido es uno de los factores más críticos; Forbes (2011) explica que una carga de trabajo excesiva y la presión constante terminan llevando al trabajador a un agotamiento emocional que facilita el desarrollo de una actitud cínica. Marsollier (2013) también subraya la importancia del reconocimiento y la valoración laboral, especialmente en entornos burocráticos y en el sector público. Cuando los empleados no perciben apoyo ni reconocimiento en su labor, tienden a adoptar estrategias defensivas como la despersonalización, lo cual permite sobrellevar la falta de satisfacción y seguridad en el entorno laboral. Así, la combinación de una presión constante y la falta de valoración refuerzan una actitud de distanciamiento emocional y autoconservación que, a largo plazo, afecta tanto al trabajador como a la organización en su conjunto.

2.1.4.5.3 Falta de Realización Personal

La falta de realización personal es uno de los aspectos clave del síndrome de burnout y se caracteriza por una percepción disminuida de eficacia y contribución en el trabajo, una sensación de insatisfacción con las propias acciones y logros, así como una valoración negativa de las propias capacidades. Este fenómeno afecta significativamente

la autoestima y la motivación del trabajador, contribuyendo a un entorno laboral donde las tareas pierden su sentido y propósito.

Según Balladares y Hablik (2017), este componente del burnout se traduce en una autoevaluación negativa de las competencias laborales, lo que genera un ciclo de insatisfacción en el que los trabajadores sienten que sus esfuerzos no tienen un impacto tangible. Este estado también debilita el sentido de pertenencia a la organización y, en muchos casos, fomenta la desconexión emocional hacia el trabajo y los objetivos de la institución.

Por otra parte, la percepción de eficacia en el trabajo está directamente relacionada con el reconocimiento y el apoyo recibidos por parte de la organización. Estudios como el de Patlán (2013), destacan que la falta de percepción de logros y la subvaloración de las propias contribuciones son exacerbadas por condiciones laborales adversas, como la sobrecarga laboral y la falta de retroalimentación positiva. Este ambiente hostil genera un desgaste continuo, disminuyendo la calidad de vida laboral y afectando la satisfacción general de los empleados.

El sentimiento de realización en el trabajo surge como un factor determinante para contrarrestar este estado. Se ha observado que cuando los empleados perciben que sus esfuerzos son valorados y tienen un impacto positivo, aumenta su motivación y compromiso organizacional. Según Balladares y Hablick (2017), implementar estrategias como el reconocimiento formal e informal, así como la creación de un entorno que permita a los empleados visualizar su impacto en el logro de los objetivos organizacionales, resulta esencial para reducir la falta de realización personal.

Además, la valoración de las propias contribuciones es un elemento crítico que debe ser fomentado a través de programas de desarrollo profesional, retroalimentación constante y oportunidades de formación. Como sugiere Patlán (2013), los ambientes laborales que no ofrecen estas condiciones terminan generando una desconexión progresiva del trabajador con su rol, lo que a largo plazo impacta tanto su bienestar como la productividad organizacional.

2.1.4.6 Modelos Teóricos del Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout

El estrés laboral es un fenómeno que ha captado el interés de la academia y las organizaciones debido a sus implicancias en el bienestar psicosocial y la productividad.

Desde la perspectiva histórica y multidisciplinaria, este concepto ha evolucionado para abarcar enfoques integrales que explican cómo las exigencias laborales pueden superar los recursos y capacidades de los trabajadores, afectando su salud física y mental. Según Martínez (2022), los modelos teóricos sobre el estrés laboral no solo buscan entender las causas y el funcionamiento del estrés en el entorno laboral, sino también proponer estrategias prácticas de intervención que promuevan culturas organizacionales saludables. Entre los modelos más influyentes se encuentran el modelo Transaccional, el de Conservación de Recursos, y el de Demandas-Control, cada uno abordando distintas dimensiones del estrés laboral y sus efectos en la salud y el desempeño. La revisión de estas teorías ofrece un marco sólido para comprender la interacción entre el individuo, el ambiente laboral y las dinámicas organizacionales, permitiendo desarrollar políticas y prácticas que mitiguen el estrés y favorezcan el bienestar de los trabajadores.

2.1.4.6.1 Modelo de Demandas-Control de Karasek

Según lo expuesto por Chiang et al. (2013), el modelo Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek es una de las herramientas más empleadas para analizar cómo las condiciones psicosociales del trabajo influyen en el estrés y el rendimiento de los empleados. Los autores citan este modelo al describir que integra tres dimensiones clave: las demandas psicológicas del trabajo, el control que los empleados pueden ejercer sobre sus tareas y el apoyo social proporcionado por colegas y supervisores.

En relación con las demandas psicológicas, Chiang et al. (2013) señalan que estas se refieren a la cantidad y ritmo del trabajo, la presión de tiempo y las interrupciones inesperadas. A través de su estudio, los autores indican que estas demandas no solo afectan el desempeño laboral, sino que también constituyen una fuente significativa de estrés cuando no son acompañadas de recursos adecuados para afrontarlas. De acuerdo con el artículo, la percepción de exigencias elevadas puede convertirse en un factor de riesgo si el trabajador carece de estrategias o apoyo para enfrentarlas de manera efectiva.

También citan la importancia del control laboral, que Karasek define como la autonomía del trabajador para tomar decisiones y la oportunidad de desarrollar sus habilidades dentro del entorno laboral, donde el control no solo es un recurso esencial para moderar las demandas, sino que también constituye un factor que fomenta la salud laboral.

Además, el apoyo social, introducido al modelo por Johnson y Hall en 1988, es citado por Chiang et al. (2013) como un elemento clave para mitigar los efectos negativos del estrés laboral. En su estudio, los autores enfatizan que las relaciones positivas entre compañeros y el respaldo por parte de los superiores no solo disminuyen la percepción de tensión en el trabajo, sino que también mejoran el ambiente laboral en general. El artículo resalta que este apoyo social cumple una doble función: amortiguar el impacto del estrés y actuar como un recurso adicional para enfrentar situaciones de alta tensión.

2.1.4.6.2 Teoría de la Demanda y Recursos Laborales (Bakker y Demerouti, 2007)

Según lo planteado por Bakker y Demerouti (2013), la teoría de las Demandas y Recursos Laborales (DRL) constituye una extensión significativa del modelo de Demandas y Recursos Laborales, inspirándose en teorías previas sobre diseño del trabajo y estrés laboral. Los autores explican que este enfoque integra dos perspectivas históricamente desconectadas: las teorías de diseño laboral, que rara vez consideran los estresores laborales, y los modelos de estrés en el trabajo, que a menudo omiten el potencial motivador de los recursos laborales.

Esta teoría establece que las características del trabajo se dividen en dos grandes categorías: demandas laborales, definidas como aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales que requieren un esfuerzo sostenido, y recursos laborales, entendidos como elementos que facilitan el logro de objetivos, reducen costos asociados a las demandas o fomentan el desarrollo personal. Bakker y Demerouti destacan que estas categorías no solo generan efectos directos sobre el estrés y la motivación, sino que interactúan entre sí para influir en el bienestar laboral.

Un aspecto clave en este modelo es la existencia de dos procesos relativamente independientes: uno de deterioro de la salud, asociado con las demandas laborales, y otro de motivación, impulsado por los recursos laborales. De acuerdo con Bakker y Demerouti (2013), las demandas elevadas pueden provocar agotamiento y problemas de salud psicosomáticos, mientras que los recursos laborales promueven la motivación, el engagement y el disfrute en el trabajo. Además, esta teoría propone que los recursos laborales no solo tienen efectos amortiguadores sobre las demandas laborales, sino que también amplifican el impacto positivo de estas cuando representan un reto. La teoría DRL también integra el concepto de recursos personales, descritos como

autoevaluaciones positivas vinculadas con la resiliencia y la capacidad de control personal.

2.1.4.6.3 Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER), planteado por Siegrist (2002) se fundamenta en el principio de reciprocidad, un concepto clave en los contratos sociales, incluido el contrato laboral. Según este modelo, un equilibrio justo entre el esfuerzo invertido y las recompensas obtenidas fomenta la confianza social y el bienestar individual. Sin embargo, cuando esta reciprocidad falla, como en situaciones de altos costos y bajas ganancias, se generan fuertes respuestas de estrés y emociones negativas que pueden derivar en una reducción significativa del bienestar y un aumento en la susceptibilidad a enfermedades.

Siegrist explica que este modelo no solo identifica las condiciones que generan esta falta de reciprocidad en el ámbito laboral, sino que también predice cómo estas situaciones impactan negativamente la salud de los trabajadores. Además, en su capítulo titulado "Desequilibrio entre esfuerzo y recompensa en el trabajo y la salud," el autor describe tanto los fundamentos teóricos del modelo como los métodos para medirlo, presentando evidencia empírica derivada de investigaciones epidemiológicas y de laboratorio que respalda los efectos adversos sobre la salud asociados con este desequilibrio. Finalmente, discute las implicaciones políticas que surgen de esta evidencia, subrayando la necesidad de diseñar estrategias que promuevan condiciones laborales más equitativas y saludables.

2.1.4.7 *Relación entre Condiciones de Trabajo y el nivel Estrés Laboral*

De acuerdo con Suárez y Campos (2020), el estrés laboral se relaciona de manera compleja con las condiciones de trabajo, particularmente en contextos de alta presión como hospitales y centros de salud. Según los autores, los entornos laborales que implican contacto constante con el dolor y la muerte, jornadas laborales extensas y cargas de trabajo significativas suelen generar niveles elevados de estrés entre los trabajadores. Este estrés puede manifestarse mediante síntomas físicos como jaquecas, dolores de cabeza y otras afecciones fisiológicas recurrentes.

Sin embargo, los hallazgos del estudio de Suárez et al. muestran que ciertos factores específicos del entorno, como la limpieza, la iluminación y el ruido, no necesariamente se correlacionan directamente con el estrés laboral. Esta conclusión se fundamenta en un análisis estadístico que respalda la hipótesis de que las condiciones laborales físicas no influyen de manera significativa en los niveles de estrés experimentados. Esto indica que los factores determinantes del estrés laboral pueden estar más relacionados con aspectos intrínsecos o psicosociales del trabajo, como la presión emocional y las altas demandas de rendimiento, en lugar de con elementos externos o ambientales.

2.1.4.8 Impacto de las Dimensiones de las Condiciones de Trabajo en el Estrés Laboral

Cardozo (2024) sostiene que las condiciones de trabajo influyen directamente en el estrés laboral, ya que factores como las altas demandas, la presión por cumplir objetivos, los largos horarios y las relaciones interpersonales tensas incrementan los niveles de tensión en los empleados. Cuando estas exigencias no se gestionan adecuadamente, el estrés funcional puede transformarse en estrés crónico, generando consecuencias negativas en la salud mental y el bienestar físico.

En entornos laborales tóxicos, este impacto se intensifica, provocando ansiedad, depresión y agotamiento emocional, así como sentimientos de desesperanza e impotencia. Estas condiciones contribuyen además al desarrollo del síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, lo que afecta la productividad, la satisfacción laboral y la calidad de vida de los trabajadores (Cardozo, 2024).

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2018), los factores individuales como la capacidad de tomar decisiones, el control sobre el ritmo del trabajo, y el ajuste entre las capacidades del trabajador y las demandas laborales pueden influir significativamente en los niveles de estrés laboral. Por ejemplo, una baja autonomía en la planificación de tareas o una percepción de monotonía en las actividades realizadas están vinculadas a un aumento en la tensión psicológica y a una disminución de la satisfacción laboral.

El entorno físico de trabajo juega un papel importante en la generación de estrés. El documento subraya que malas condiciones ambientales, como el ruido excesivo, la iluminación inadecuada y la falta de espacio, afectan tanto la salud física como psicológica de los empleados. Estas condiciones están asociadas con problemas como dolores musculares, fatiga, y estrés emocional, particularmente cuando se combinan con otros factores psicosociales (INSST, 2018).

La sobrecarga laboral, tanto cuantitativa (cantidad de trabajo) como cualitativa (complejidad de las tareas), es otro factor clave. Estudios citados en el documento muestran que una carga excesiva o insuficiente puede impactar negativamente en la salud, conduciendo al agotamiento emocional y aumentando el riesgo de desarrollar trastornos relacionados con el estrés, como el síndrome de estar quemado por el trabajo (INSST, 2018).

Finalmente, aspectos organizacionales, como la falta de claridad en los roles, la mala comunicación, y el escaso apoyo de los superiores, pueden ser determinantes en la percepción de estrés. El documento resalta que una estructura organizativa deficiente incrementa la sensación de incertidumbre y la insatisfacción laboral, afectando el bienestar de los trabajadores a nivel emocional y mental (INSST, 2018).

2.2. Marco conceptual (palabras clave)

Condiciones de trabajo: De acuerdo con Mañas (2001), las condiciones de trabajo se refieren a los factores físicos, sociales y administrativos que determinan el ambiente en el que el trabajador desarrolla su actividad profesional, influyendo tanto en su salud física como mental.

Estrés laboral: se define como una respuesta emocional, fisiológica, cognitiva y conductual de los trabajadores ante factores adversos o exigencias excesivas en su ambiente laboral, que exceden sus capacidades para hacerles frente. Según Sánchez (2010), este fenómeno implica un estado de tensión y angustia caracterizado por la percepción de falta de control sobre las situaciones laborales.

Salud física: Basain y Valdés (2023) la salud física se define como el conjunto de actividades, posturas y funciones necesarias para mantener un estado óptimo a nivel fisiológico, destacando su relación directa con el bienestar humano.

Salud mental: Según la OMS (2022), la salud mental es un estado integral de bienestar que permite a las personas enfrentar las demandas de la vida diaria, desarrollarse plenamente y contribuir activamente a su entorno, destacando su importancia como derecho humano y factor clave para el desarrollo individual y comunitario.

Riesgo Psicosocial: El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2023) define los riesgos psicosociales como aquellas condiciones de trabajo de carácter psicosocial u organizativo, que pueden ser deficientes o adversas debido a un diseño inadecuado, desarrollo o implementación en la organización. Estas condiciones interactúan con las necesidades, capacidades y expectativas de los trabajadores, afectando negativamente su seguridad, salud y bienestar. Para minimizar estos riesgos, es esencial una adecuada planificación preventiva que permita evaluarlos, eliminarlos, reducirlos o controlarlos.

Burnout o Desgaste Profesional: De acuerdo con Ada Health GmbH (2022), el burnout es un estado de agotamiento relacionado con el estrés crónico y la insatisfacción laboral, que puede prevenirse y tratarse mediante límites claros en el trabajo, hábitos saludables y apoyo emocional adecuado.

Organización del Trabajo: Infante y González (2012) definen la organización del trabajo como un proceso integrador de recursos humanos y tecnológicos que busca optimizar la productividad, cumplir estándares de seguridad y mejorar las condiciones laborales, con un enfoque continuo hacia la mejora y adaptación a los cambios del entorno.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)

2.3.1 Antecedentes internacionales

Suárez y Campos (2020), en la tesis titulada “Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo en el centro de salud Adán Barilla Huete de la ciudad de Juigalpa en el II semestre del año 2019”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre las condiciones laborales y el estrés laboral en los colaboradores del centro de salud Adán Barilla Huete. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, con un diseño no experimental, transversal y nivel explicativo. La muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores de distintas áreas, incluyendo médicos, enfermeros y personal administrativo, a quienes se aplicaron encuestas y entrevistas para recopilar los datos. Este estudio fue realizado en el Centro de Salud Adán Barilla Huete, Juigalpa, y presentado en el año 2020

en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, FAREM Chontales, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

Los resultados muestran que el 80% de los colaboradores perciben su trabajo como de alta responsabilidad, asociado con demandas de carga física y mental. Un 45% reportó estrés frecuente y un 55% indicó estar estresado constantemente, lo que refleja desgaste emocional. En cuanto al ambiente, un 55% de los colaboradores mencionó que la iluminación es adecuada y el 65% consideró que la limpieza se mantiene, mientras que un 55% reportó niveles elevados de ruido, lo cual se relaciona con las condiciones ambientales. En términos organizativos, el 45% indicó jornadas extensas, y el 50% reportó que su horario afecta sus relaciones sociales, asociado a la organización del trabajo y realización personal. El 55% también mencionó trabajar más de las 48 horas semanales, evidenciando una carga organizacional. Por último, el 90% reportó síntomas físicos como jaquecas, y el 40% experimentó pesadillas laborales, lo cual está vinculado a factores individuales y desgaste emocional en el entorno de trabajo.

Molina (2020), en la tesis titulada “Condiciones de trabajo y daños a la salud mental en personal de enfermería”, tuvo como objetivo analizar la relación entre las condiciones laborales y el desarrollo de trastornos mentales, como trastornos del sueño, distrés, ansiedad, depresión y el síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel en la Ciudad de México. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y nivel explicativo. La muestra fue de 190 enfermeras y enfermeros, quienes completaron cuestionarios Maslach Burnout Inventory. Este estudio, realizado en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga,” fue presentado en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, en el año 2020, para optar al grado de Maestra en Ciencias en Salud de los Trabajadores.

Los resultados muestran que el 48% de las enfermeras reportaron una carga de trabajo alta, mientras que un 40% indicó experimentar distrés de manera frecuente y un 35% presentó síntomas de ansiedad y depresión. En relación con las condiciones ambientales, el 55% consideró que las áreas de trabajo carecen de ventilación e iluminación adecuada y que el ambiente es ruidoso. En cuanto a la organización del trabajo, el 60% de las enfermeras mencionó tener jornadas

de trabajo prolongadas, y el 50% señaló que sus horarios afectan su vida personal. Además, el 45% indicó trabajar regularmente más de las horas establecidas. Por último, el 75% reportaron síntomas físicos como fatiga y dolores de cabeza frecuentes, y un 30% experimentó pesadillas relacionadas con el trabajo. Dentro de las correlaciones presentadas se halló que la carga de trabajo influyó significativamente en el estado de salud mental de los trabajadores ($p = 0,001$), así mismo el distrés se relacionó con las condiciones organizacional, es decir la falta de autonomía y control sobre el ritmo o métodos de trabajo (baja participación en decisiones laborales) ($p = 0,0139$) y desmotivación o baja capacidad de desarrollar creatividad e iniciativa ($p = 0,0156$). Siendo todas éstas causas críticas de estrés laboral crónico que puede derivar en distrés, (Síndrome de Burnout), que repercute en los trabajadores como desmotivación, errores constantes y ausentismo laboral.

Lengua (2022), en la tesis titulada “Relación entre condiciones de trabajo y estrés laboral en tiempos de COVID-19 en trabajadores del área asistencial en una institución de salud en el departamento de Sucre 2021”, tuvo como objetivo determinar la correlación entre las condiciones laborales y el nivel de estrés en los trabajadores del área asistencial de una institución de salud. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y nivel correlacional. La muestra incluyó a 151 trabajadores asistenciales, a quienes se aplicaron encuestas cuestionarios Maslach Burnout Inventory para recolectar datos sobre condiciones laborales y síntomas de estrés. Este estudio fue presentado en la Universidad de Córdoba, en el año 2022, para optar al grado de Magíster en Salud Pública.

Los resultados indican que, durante la pandemia, el 71.1% de los participantes evaluaron sus condiciones laborales como "excelentes", el 19.1% como "buenas" y el 9.2% como "regulares". Los elementos de protección personal fueron reportados como adecuados y proporcionados de manera constante en un 100% de los casos. Sobre accidentes laborales, el 31% de los trabajadores ha tenido al menos un accidente, siendo el sobreesfuerzo el tipo de incidente más frecuente 32%, seguido por agresiones involuntarias de pacientes 22%. En relación con los niveles de estrés, el 91.4% presenta un nivel de estrés "medio-bajo", el 3.9% tiene un nivel "medio-alto" y solo el 0.66% muestra un nivel "alto". Los síntomas más comunes reportados incluyen dolores en cuello y espalda 60%, dolor de

cabeza 51%, y sensación de sobrecarga de trabajo 47%. Trastornos del sueño y problemas digestivos fueron reportados en un 46% de los casos, mientras que el 44% indicó sentimientos de soledad o miedo.

Solís et al. (2022), en el artículo titulado "Condiciones de trabajo, estrés laboral y cuidado de enfermería perdido", el objetivo fue determinar la relación entre el ambiente de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería, así como su impacto en el cuidado de enfermería perdido en un hospital privado de Monterrey, México. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 732 enfermeros con nivel de licenciatura o técnico. Los instrumentos utilizados incluyeron la encuesta MISSCARE para evaluar el cuidado de enfermería perdido y el Maslach Burnout Inventory para medir el estrés laboral. Esta investigación fue publicada en la revista *Enfermería Universitaria*, en el volumen 19, número 3, correspondiente a los meses de julio a septiembre de 2022.

Los resultados del estudio indican que, dentro de la variable de estrés laboral, la dimensión de cansancio emocional alcanzó el puntaje más alto, con un 38.3%, reflejando un impacto significativo en el personal. La dimensión de realización personal y profesional se evaluó en un 31.1%, mostrando un nivel moderado dentro de la experiencia de estrés en el trabajo. Por otro lado, la dimensión de despersonalización obtuvo el puntaje más bajo, con un 19.5%, indicando una menor prevalencia de esta característica en comparación con el cansancio emocional y la realización personal. Se evidenció una correlación negativa estadísticamente significativa entre el ambiente laboral y el nivel de estrés laboral ($p = 0,001$).

Suárez et al. (2020), en el artículo titulado "Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo", tuvo como objetivo determinar la relación entre las condiciones laborales y el nivel de estrés en los colaboradores del Centro de Salud Adán Barillas Huete en Juigalpa, Chontales. La metodología utilizada fue de naturaleza mixta, con un diseño no experimental, transversal y nivel explicativo. La muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores, a quienes se aplicaron entrevistas y encuestas para la recolección de datos. Este estudio fue publicado en la *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, en el año 2020.

Los resultados muestran que el 55% de los colaboradores del Centro de Salud Adán Barillas Huete experimentan estrés laboral de forma constante o casi siempre, mientras que el 45% lo experimenta solo algunas veces. Los síntomas de estrés más comunes, reportados por el 95% de los participantes, incluyen manifestaciones fisiológicas como jaquecas y dolores de cabeza. En cuanto a las condiciones laborales, el análisis indica que factores como la limpieza del área, la iluminación y el ruido no son considerados causas de estrés significativo por los trabajadores.

2.3.2 Antecedentes nacionales

Concha (2022), en la tesis titulada "Influencia del Estrés Laboral en la Salud del Personal del Hospital I Samuel Pastor ESSALUD Camaná, Arequipa, 2021", el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la salud del personal en este hospital. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y observacional. La muestra incluyó a 122 trabajadores de salud, seleccionados bajo criterios de inclusión y exclusión. Se utilizaron encuestas del inventario IBM y para la salud se usó el Cuestionario SF-36. Este estudio fue presentado en la Universidad Católica de Santa María en 2022 para obtener el grado de Maestro en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente.

Los resultados mostraron que el 78,7% de los trabajadores experimentan un nivel intermedio de estrés laboral, el 16,7% un nivel alto, y solo el 4,6% un nivel bajo. En cuanto a las dimensiones específicas del estrés laboral, se observó que el 76,85% de los trabajadores presenta un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que un 12,04% está en nivel intermedio y el 11,11% en nivel alto. En la dimensión de despersonalización, el 62,96% mostró un nivel bajo, el 21,30% un nivel intermedio, y el 15,74% un nivel alto. La realización personal se valoró como alta en el 55,56% de los trabajadores, baja en el 30,56%, y el 13,89% mostró un nivel intermedio. En términos de salud física, el 53,7% de los trabajadores reportó un nivel bajo de satisfacción física, mientras que el 46,3% indicó tener una buena salud física. Respecto a la salud mental, el 78,7% reportó un estado mental bueno y el 21,3% un estado mental deficiente.

Vela (2023) en la tesis titulada "Condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Ramiro Prialé 2020, ESSALUD," tuvo como

objetivo analizar la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en el personal asistencial del mencionado hospital. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal descriptivo. La muestra consistió en 185 trabajadores de diferentes servicios, seleccionados de manera aleatoria y con un nivel de confianza del 95%, el instrumento de recolección de datos fueron cuestionarios de la OIT-OMS. Esta investigación fue presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú en el año 2023 para obtener el grado de Doctora en Ciencias de la Salud y Salud Pública.

En los resultados se observa que, en la dimensión de condiciones de trabajo, el 7,3% de los empleados percibe una carga de trabajo elevada, mientras que la conciliación entre trabajo y vida privada alcanza un 6,9%. En términos de desarrollo profesional, un 7,4% percibe autonomía en la toma de decisiones, pero solo el 5,6% reporta apoyo suficiente del personal directivo. En el área de estrés laboral, se destaca que el 12% de los trabajadores presenta niveles elevados de estrés. En particular, el 3,6% identifica la incompreensión de las metas y políticas organizacionales como un factor estresante. Además, en la dimensión de desgaste emocional, la relación con líderes y colegas es relevante, ya que el 3,4% de los empleados percibe una falta de preocupación por parte de sus supervisores. Dentro de la correlación presentada se identificó una correlación significativa entre el nivel general de estrés y las condiciones de trabajo ($p = 0.000$). Asimismo, el estrés laboral se relacionó significativamente con la dimensión de organización y métodos de trabajo, tanto en el subdimensión Regulación ($p = 0.001$) como en Desarrollo ($p = 0.000$); además, se identificó una correlación significativa entre los años de servicio y el estrés laboral ($p < 0,05$), mientras que no se evidenció una relación estadísticamente significativa entre la profesión y el nivel de estrés laboral.

Echevarría y Nava (2023), en la tesis titulada “Nivel de Estrés Laboral en los Trabajadores del Centro de Salud Público Los Olivos, 2023”, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del mencionado centro de salud. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra incluyó a 46 trabajadores del centro de salud, y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con 21 preguntas

organizadas. Este estudio fue presentado en la Universidad Privada del Norte en el año 2023 para obtener el título de Licenciado en Enfermería.

Los resultados revelaron que el 47.8% de los trabajadores experimentan un nivel medio de estrés general, mientras que un 45.7% reporta un nivel alto y solo un 6.5% se encuentra en un nivel bajo de estrés. Al desglosar los resultados por dimensiones específicas, en la dimensión de sobrecarga laboral se encontró que el 54.3% de los trabajadores perciben un nivel medio de sobrecarga, el 37% reporta un nivel alto y un 8.7% manifiesta un nivel bajo. La dimensión de comunicación mostró que un 45.7% de los trabajadores considera que esta área les genera un nivel medio de estrés, mientras que otro 45.7% experimenta un nivel alto de estrés relacionado con la comunicación y solo el 8.7% percibe un nivel bajo en este aspecto. Por último, en cuanto al clima laboral, se observó que un 52.2% de los participantes perciben este ambiente en un nivel medio de estrés, un 43.5% en un nivel alto, y solo un 4.3% en un nivel bajo

Hernani (2021), en la tesis titulada “Condiciones laborales y salud mental en el personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud, Tacna – 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre las condiciones laborales y la salud mental del personal de salud. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 109 trabajadores del área asistencial, a quienes se aplicaron el cuestionario de Autoevaluación de las condiciones de trabajo y el cuestionario de General Health Questionnaire GHQ-12. Este estudio fue presentado en la Universidad César Vallejo en el año 2021 para optar al grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los resultados reflejan que el 62% de los trabajadores encuestados considera sus condiciones individuales como "regulares," mientras que el 37% las valora como "favorables." Dentro de las dimensiones específicas, el 67% del personal manifiesta que las condiciones individuales son "favorables" y el 33% las percibe como "regulares." En cuanto a las condiciones ambientales, el 69.7% las considera "favorables" y el 30.3% "regulares." Igualmente, el 69.7% califica las condiciones físicas como "favorables," frente a un 30.3% que las valora como "regulares." Por otro lado, en cuanto a las condiciones de seguridad, el 65.1% las ve como "regulares," el 33.9% como "favorables" y el 0.9% las evalúa como "desfavorables." Finalmente, las condiciones institucionales son consideradas

"desfavorables" por el 60.6% de los encuestados, "regulares" por el 37.6% y solo el 1.8% las califica como "favorables". Se identificó que existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la salud mental del personal de salud en todas las dimensiones evaluadas: condiciones individuales ($Rho = 0,564$, $p = 0,01$), condiciones ambientales ($Rho = 0,514$, $p = 0,01$), condiciones físicas ($Rho = 0,564$, $p = 0,01$), condiciones de seguridad ($Rho = 0,514$, $p = 0,000$) y condiciones institucionales ($Rho = 0,514$, $p = 0,000$). Estos hallazgos evidencian que mejores condiciones laborales están asociadas con un mayor bienestar psicológico del personal.

2.3.3 Antecedentes locales

Salcedo (2021) en la tesis titulada "Condiciones de Trabajo en el Estrés Laboral en un Hospital Público de la Ciudad del Cusco, 2021" tuvo como objetivo determinar la influencia de las condiciones de trabajo en el estrés laboral de los trabajadores de dicho hospital. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y causal. La muestra estuvo conformada por 138 trabajadores de salud a quienes se les aplicaron cuestionario de condiciones de trabajo de Blanch et ál. y el Test de estrés laboral del cuestionario de problemas psicosomáticos CPP. Este estudio fue presentado en la Universidad César Vallejo en 2021 para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los resultados indican que el 36% de los trabajadores del hospital público de Cusco evaluaron las condiciones laborales como "bajas", mientras que el 41% las consideró "medias" y el 23% las calificó como "altas". En cuanto a las dimensiones específicas, la "organización y método" fue valorada como "baja" por el 46% de los trabajadores, mientras que solo el 17% la evaluó como "alta". En la dimensión de "organización y entorno", el 41% de los trabajadores la calificó como "media" y el 22% como "alta". Por otro lado, la dimensión de "organización y persona" recibió una calificación de "alta" por el 42% de los encuestados, mientras que un 48% la evaluó como "media". Respecto al nivel de estrés laboral, el 49% de los trabajadores presentó niveles de estrés entre moderado y alto; de estos, un 25% se identificó con un nivel de estrés "alto" y un 24% con "estrés moderado". Además, el 29% reportó "estrés leve", y solo un 1% de los encuestados estuvo "libre de síntomas de estrés". Las correlaciones

indicaron que las condiciones laborales influyeron significativamente en el estrés laboral, con $p = 0,000$ y un ajuste del modelo de $R^2 = 1,000$ según Nagelkerke; la dimensión organización y método mostró una influencia del ($R^2 = 0,590$), mientras que organización y entorno alcanzó el ($R^2 = 0,747$) y organización y persona registró un ($R^2 = 0,768$).

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

- ✓ H1. Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.
- ✓ HO. Las condiciones de trabajo no se relacionan significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.

2.4.2 Hipótesis específicas

- 1) La dimensión individual se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.
- 2) La dimensión ambiental se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.
- 3) La dimensión carga física y mental se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.
- 4) La dimensión organización se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

2.5. Identificación de variables e indicadores

- ✓ Variable independiente: Condiciones de trabajo
 - Individuales
 - Ambientales
 - Carga física y mental
 - Organización
- ✓ Variable dependiente: Nivel de estrés laboral
 - Desgaste emocional
 - Despersonalización
 - Realización personal

2.6. Operacionalización de variables

Tabla N°1

Operacionalización de la variable independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUALIZADA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN PARCIAL	ESCALA VALORATIVA
Condiciones de trabajo	Conjunto de factores del entorno laboral que pueden ocasionar efectos adversos en la salud de los trabajadores durante la prestación de servicios. Dextre (2020).	Conjunto de factores individuales, ambientales, de carga física y mental, y organizacional que son percibidos como las condiciones de trabajo por el trabajador en el Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II..	Individuales	• Satisfacción laboral	Ordinal	Malo: 7 – 15 puntos. Regular: 16 – 25 puntos. Bueno: 26 – 35 puntos.	Malo: 20 – 46 puntos. Regular: 47 – 73 puntos. Bueno: 74 – 100 puntos.
				• Exigencias laborales	Ordinal		
				• Facilidad de aprender	Ordinal		
				• Autoconcepto e imagen	Ordinal		
				• Creencias y valores	Ordinal		
				• Expectativas	Ordinal		
				• Toma de decisiones	Ordinal		
			Ambientales	• Ventilación	Ordinal	Malo: 6 – 13 puntos. Regular: 14 – 21 puntos. Bueno: 22 – 30 puntos.	
				• Iluminación	Ordinal		
				• Temperatura	Ordinal		
				• Riesgo químico	Ordinal		
				• Riesgo biológico	Ordinal		
			Carga física y mental	• Monotonía y repetitivo	Ordinal	Malo: 4 – 9 puntos. Regular: 10 – 15 puntos.	
				• Satisfacción	Ordinal		

				• Posturas incómodas	Ordinal	Bueno: 16 – 20 puntos.	
				• Levantamiento	Ordinal		
			Organización	• Turnos laborales	Ordinal	Malo: 3 – 7 puntos. Regular: 8 – 11 puntos.	
				• Horas de trabajo	Ordinal		
					• Reconocimiento	Ordinal	Bueno: 12 -15 puntos.

Tabla N°2

Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUALIZADA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN PARCIAL	EXPRESIÓN FINAL
Nivel de estrés laboral	Se refiere a la interacción compleja entre las demandas del entorno laboral y los recursos del individuo, la cual puede generar un estado de tensión física, emocional y mental que afecta el bienestar del trabajador, originando un cambio en su estado habitual de bienestar de naturaleza compleja que afecta negativamente al sujeto Maslach et al. (2001).	Conjunto de respuestas emocionales, cognitivas y físicas que surgen a causa de la percepción de demandas laborales excesivas o desajustadas a sus capacidades, recursos o expectativas; que se manifiestan en el desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal.	Desgaste emocional	• Sentimiento de agotamiento laboral	Ordinal	Bajo: 0 – 18 puntos. Medio: 19 – 26 puntos. Alto: 27 – 54 puntos.	Nivel bajo: 0 – 44 puntos. Nivel medio: 45 – 88 puntos. Nivel alto: 89 - 132 puntos.
				• Sentimiento de estar acabado al final de la jornada	Ordinal		
				• Sentimiento de fatiga ante un nuevo día de trabajo	Ordinal		
				• Sentimiento de estrés causado por el trabajo diario	Ordinal		
				• Sentimiento de estar quemado por el trabajo	Ordinal		
			Despersonalización	• Pérdida del interés laboral	Ordinal	Bajo: 0 – 5 puntos. Medio: 6 – 9 puntos. Alto: 10 – 30 puntos.	
				• Pérdida del entusiasmo laboral	Ordinal		
				• No ser molestado mientras trabaja	Ordinal		
				• Cinismo acerca del valor del trabajo	Ordinal		
				• Dudas sobre la valía del trabajo	Ordinal		
			Realización personal	• Creencia de tener capacidad en la resolución de problemas laborales	Ordinal	Bajo: 0 – 16 puntos. Medio: 17 – 33 puntos.	
				• Sentimiento de contribución eficaz en la organización	Ordinal		

				• Creencia de ser bueno en su trabajo	Ordinal	Alto: 33 – 48 puntos.	
				• Sentimiento de realización en el trabajo	Ordinal		
				• Pensamiento de haber realizado cosas que valen la pena	Ordinal		
				• Sentimiento de eficacia en su trabajo	Ordinal		

Tabla N°3*Operacionalización de las variables intervinientes*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUALIZADA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Características sociodemográficas	Conjunto de atributos demográficos y laborales que permiten describir y caracterizar a los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, los cuales pueden influir en la percepción de las condiciones de trabajo y en el nivel de estrés laboral.	Información proporcionada por los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, recolectada mediante una ficha sociodemográfica estructurada, aplicada de manera directa durante la recolección de datos.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> • De 21 a 30 años • De 31 a 40 años • De 41 a 50 años • De 51 años a más 	Ordinal
			Años de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 1 año a 2 años • 3 años • 4 años • 5 años a mas 	Ordinal
			Profesión	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Enfermero/a • Químico farmacéutico • Psicólogo • Administrativos 	Nominal

3 METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

El Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II se encuentra al noreste de la ciudad del Cusco, en la Plazoleta Almudena del distrito de Santiago, provincia y departamento de Cusco. Está ubicado a una distancia de 1,242 kilómetros de la Plaza de Armas de Cusco y a una altitud de 3,400 metros sobre el nivel del mar. Sus coordenadas geográficas son N: -13,52660927 y E: -71,98795468.

En la actualidad brinda servicios de especialidad en salud mental y psiquiatría, con calidad, equidad, oportunidad y eficiencia a través de equipos multidisciplinarios, desarrollando acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación del paciente y su familia, contribuyendo en su inserción social. Además, procura crear entornos de vida más saludables con énfasis en las poblaciones de alto riesgo, brindando servicios de consulta externa, servicios de hospitalización, servicio de farmacia y servicios sociales.

El Hospital de Salud Mental “San Juan Pablo II” es de categoría II-E, que forma parte de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) Cusco, y se dedica a la atención especializada en salud mental y psiquiatría, como hospital especializado, proporciona servicios de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para pacientes con trastornos mentales y emocionales, y cuenta con instalaciones para internamiento, lo que permite una atención integral y continua para casos que requieren supervisión constante.

Figura 1: *Ubicación del Hospital de Salud Mental “San Juan Pablo II”*



Nota: Obtenido de Google Maps 2024

3.2. Tipo y nivel de investigación

a) Investigación de tipo básico.

La investigación fue de tipo básica porque su objetivo principal fue generar conocimientos teóricos y ampliar el entendimiento de fenómenos sin una aplicación práctica inmediata. Es decir, al enfocarse en describir y analizar la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral sin proponer intervenciones prácticas inmediatas, se alineó con las características de una investigación básica, este tipo de estudio permite contribuir al cuerpo teórico existente y sienta las bases para futuras investigaciones o aplicaciones prácticas (Hernández, et al., 2017).

b) Nivel descriptivo – correlacional

Descriptivo: Porque el estudio permitió identificar las condiciones laborales y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, proporcionando un marco detallado que facilitó el análisis posterior sobre cómo estas variables se presentan en la población de estudio, dando una visión general y precisa de la situación (Hernández, et al., 2017).

Correlacional: El estudio es correlacional, debido a que tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, específicamente, se analizó cómo distintas dimensiones de las condiciones laborales están relacionadas con el nivel del estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II. Los estudios correlacionales buscan evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, permitiendo identificar patrones y tendencias sin manipular las condiciones existentes (Hernández, et al., 2017).

c) Enfoque cuantitativo

El estudio midió y analizó relaciones entre variables a través de datos numéricos y estadísticos, para las condiciones laborales y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del hospital. El enfoque cuantitativo se basa en la recolección de información precisa y verificable, que puede ser sometida a análisis estadísticos rigurosos para identificar patrones, relaciones y significancia entre las variables estudiadas, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos (Kerlinger, 2002).

d) Diseño del estudio

No experimental: Porque no manipuló activamente las variables; en lugar de eso se observa y mide las condiciones laborales y el nivel de estrés tal como existen en el entorno real de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II (Rios, 2012).

Transversal: Porque la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento en el tiempo, con el fin de obtener una descripción de las condiciones laborales y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II en un momento y tiempo específico. (Rodríguez, 2018)

3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por cada trabajador que tuvo contrato o laboró en el Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco, en el año 2024.

3.4. Población de estudio

El presente estudio de investigación estuvo conformado por la totalidad de los trabajadores durante el año 2024 incluyendo al personal asistencial y no asistencial que laboraron en los distintos turnos y servicios del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, (Médicos Psiquiatras, Médicos Generales, Psicólogos, Enfermeros y Técnicos de Enfermería, Químico Farmacéutico y Personal Administrativo).

Los cuales laboran según especificación siguiente:

PERSONAL*	CANTIDAD	HORAS TURNO MAÑANA	HORAS TURNO NOCHE	PERSONAL NOCTURNO	DIAS POR SEMANA
MÉDICO PSIQUIATRA	2	6	NO	RETEN	2
MÉDICO GENERAL	3	8	NO	RETEN	6
PSICÓLOGO (A)	3	8	NO	RETEN	6
QUÍMICO FARMACÉUTICO (A)	1	8	NO	NO	6
ENFERMERO (A)	8	12	12	1	7
TÉCNICO (A) DE ENFERMERÍA	8	12	12	1	7
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SUBORDINADO**	11	9	NO	1	6

ELABORACIÓN PROPIA

*Se consideró en la muestra a todo el personal que laboró durante el año 2024.

**Director (01 Médico), Administrador (1), Admisión y Caja (01 Técnica en enfermería), Cocineros (2), Almacenero (1), Lavaderos (2), Artesano (1) y Porteros (2).

3.5. Tamaño de muestra

La muestra estuvo conformada por el total de 48 trabajadores que laboran en los distintos turnos y servicios de la institución mental durante el año 2024, de esta manera se optó por aplicar la estrategia censal con un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual resulta pertinente en estudios realizados en instituciones con plantillas pequeñas y accesibles en la totalidad de las unidades muestrales, ello elimina el error muestral, reduce el sesgo de selección y aumenta la precisión de las estimaciones para este contexto, lo que permite contar con información exhaustiva y precisa sobre las variables de interés, sin necesidad de recurrir a estimaciones estadísticas. Al abarcar la totalidad de los individuos, se obtiene un conocimiento cierto de los parámetros poblacionales, se evitan sesgos derivados del proceso de selección muestral y se incrementa la potencia estadística en los análisis correlacionales, favoreciendo así la validez de los resultados obtenidos (López & Fachelli, 2015).

a) Criterios de inclusión

- Personal que trabajó en el Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II en el año 2024.
- Trabajadores con al menos 3 meses de labor en el hospital, que contaron con la suficiente experiencia en el entorno laboral y las condiciones de trabajo.
- Trabajadores que estuvieron dispuestos y disponibles para responder el cuestionario lo que asegura la participación consciente y voluntaria.

b) Criterios de exclusión

- Trabajadores que estaban con licencia médica, vacaciones o permisos durante el periodo de recolección de datos.
- Aquellos que no deseaban ser incluidos en el estudio para garantizar el compromiso con la investigación.

3.6. Técnicas de selección de muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo censal, método que es empleado en estudios donde la población de interés es pequeña y accesible, lo que permite incluir a todos los integrantes del universo de estudio. En este caso, se consideró como población objetivo a todos los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco,

2024, garantizando así que cada individuo tuviera la oportunidad de participar en la investigación y que los datos obtenidos representaran completamente las características y condiciones laborales del hospital. Este enfoque censal asegura una recolección exhaustiva y detallada de la información, permitiendo un análisis integral de las variables de estudio (Hernández, et al., 2017).

3.7. Técnicas de recolección de información

Se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos, ya que permitió recopilar información directa de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco, sobre sus percepciones respecto a las condiciones laborales y el nivel de estrés que experimentan en su entorno laboral.

Se aplicó la encuesta: Técnica de recopilación de datos en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de individuos, utilizando un conjunto estructurado de preguntas, con el objetivo de obtener información sobre variables específicas dentro de una población (Hernández, et al., 2017). En el contexto de esta investigación, permitió abordar de manera sistemática las variables “condiciones de trabajo” y “estrés laboral” en los trabajadores.

Se utilizó el cuestionario: Instrumento estructurado que contiene una serie de preguntas diseñadas para captar las respuestas de los participantes respecto a variables específicas, siendo una herramienta fundamental en la aplicación de encuestas y en la recolección de datos de manera directa (Hernández, et al., 2017). En esta investigación, el cuestionario fue elaborado con base en dimensiones e indicadores previamente definidos, y permitió cuantificar las percepciones de los trabajadores sobre las condiciones laborales y el nivel de estrés, facilitando así el análisis estadístico correspondiente

3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

La información recolectada fue analizada mediante estadística descriptiva e inferencial, en función de los objetivos del estudio.

Análisis descriptivo: Se organizaron los datos mediante la elaboración de tablas de frecuencias absolutas y porcentajes, lo cual permitió caracterizar de manera precisa las condiciones laborales y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II. Este análisis facilitó una comprensión detallada de la

distribución de las respuestas por cada variable y dimensiones, identificando patrones y tendencias dentro de la población estudiada.

Análisis inferencial: Para identificar la relación entre las variables, se elaboraron tablas de contingencia y se aplicó la prueba Rho de Spearman, adecuada para variables donde se midieron con escalas ordinales de tipo Likert y muestras pequeñas. Esta prueba permitió medir la dirección y fuerza de la asociación entre dimensiones de las condiciones laborales y el nivel de estrés laboral, se trabajó con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

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

Para verificar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas, se utilizó la estadística inferencial mediante el uso del coeficiente Rho de Spearman estadístico usado para variables ordinales para luego analizar la relación entre las condiciones laborales y el nivel de estrés laboral. Se trabajó con un nivel de confianza del 95% ($\alpha = 0.05$) y un margen de error del 5%, criterios que aseguraron la confiabilidad de los resultados. Dado que el estudio fue censal, se incluyó a toda la población objetivo, lo que garantizó la validez de los datos. La significancia estadística se determinó comparando el valor p con α ; si $p \leq 0.05$, se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existía una asociación significativa entre las variables, lo que permitió realizar un análisis riguroso acorde a los objetivos del estudio. Finalmente, se procedió a interpretar el coeficiente de correlación Rho, con el cual se estableció la fuerza de la correlación tomando como referencia la siguiente tabla:

Rango del coeficiente (p)	Fuerza de correlación	Descripción
-1	Correlación negativa perfecta	Relación inversa perfecta; al aumentar una variable, la otra disminuye proporcionalmente.
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta	Relación muy fuerte inversa; cambios casi proporcionales entre variables.
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta	Relación fuerte inversa; los cambios en una variable afectan notablemente a la otra.
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada	Relación inversa moderada; los cambios son evidentes, pero no proporcionales.
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja	Relación inversa débil; cambios leves entre variables.
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja	Relación inversa insignificante; casi nula.
0	Correlación nula	No existe relación entre las variables.
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja	Relación directa insignificante; casi nula.
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja	Relación directa débil; cambios leves entre variables.
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada	Relación moderada; cambios evidentes, pero no proporcionales.
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta	Relación fuerte directa; cambios significativos entre variables.
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta	Relación muy fuerte directa; cambios casi proporcionales entre variables.
1	Correlación positiva perfecta	Relación directa perfecta; los cambios son totalmente proporcionales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.10. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

Tabla N°4

Características generales de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

Características generales de los trabajadores		n	%
Edad	De 21 a 30 años	14	29,2%
	De 31 a 40 años	17	35,4%
	De 41 a 50 años	9	18,8%
	De 51 años a más	8	16,7%
	Total	48	100%
Años de servicio	1 año a 2 años	21	43,8%
	3 años	7	14,6%
	4 años	4	8,3%
	5 años a mas	16	33,3%
	Total	48	100%
Profesión	Médico	7	14,6%
	Enfermero/a	18	37,5%
	Químico farmacéutico	7	14,6%
	Psicólogo	6	12,5%
	Administrativos	10	20,8%
	Total	48	100%

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°1 se observa que 35,4% de los trabajadores tienen edades de 31 a 40 años y 16,7% de 51 años a más; en los años de servicio 43,8% tiene entre 1 a 2 años de servicio y el 8,3% tiene 4 años; en profesión 37,5% son profesionales de enfermería y 12,5% psicólogos.

Los trabajadores que se encuentran en el rango de edad de 31 a 40 años representan el mayor porcentaje de la muestra estudiada, lo que indica que son jóvenes que se encuentran en la búsqueda de estabilidad y experiencia laboral, lo cual no los exime de enfrentar presiones propias del entorno hospitalario, como la necesidad de demostrar competencias adecuadas, asumir responsabilidades complejas y manejar turnos extensos; además, este grupo puede carecer de estrategias sólidas para gestionar el estrés, lo que los hace más vulnerables a las exigencias del trabajo diario. La distribución etaria de los trabajadores revela una predominancia en el rango de 31 a 40 años, lo que sugiere que es una población laboral susceptible que experimenta estrés laboral debido a la alta demanda del entorno hospitalario. La carga de trabajo, asumir responsabilidades complejas y la

necesidad de administrar tratamientos farmacológicos pueden generar una presión significativa sin una estrategia sólida para gestionar el estrés.

La mayoría de los trabajadores cuenta con 1 a 2 años de servicio lo que evidencia una incorporación reciente a la institución; esta limitada trayectoria profesional podría implicar un proceso de adaptación aún en curso frente a las exigencias del puesto, llevándolos a un mayor riesgo de estrés laboral; la carencia de experiencia previa y de estrategias de afrontamiento consolidadas ante situaciones de desgaste emocional o despersonalización podría repercutir negativamente en el bienestar del personal y, en consecuencia la calidad del servicio brindado en la institución.

La mayor parte de los profesionales son enfermeros, lo cual responde a la demanda asistencial propia del cuidado en salud mental; el predominio del personal de enfermería podría conllevar una sobrecarga laboral, especialmente en contextos donde existen limitaciones de recursos o una escasa articulación, esta situación puede favorecer el incremento de los niveles de estrés laboral y, en consecuencia, comprometer la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

Tabla N°5

Dimensiones de Condiciones de trabajo de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

Condiciones de trabajo		n	%
Condiciones individuales	Malo	8	16,7%
	Regular	26	54,2%
	Bueno	14	29,2%
	Total	48	100,0%
Condiciones ambientales	Malo	10	20,8%
	Regular	25	52,1%
	Bueno	13	27,1%
	Total	48	100,0%
Carga física y mental	Malo	15	31,3%
	Regular	26	54,2%
	Bueno	7	14,6%
	Total	48	100,0%
Condiciones organizacionales	Malo	11	22,9%
	Regular	27	56,3%
	Bueno	10	20,8%
	Total	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°2 se observa que 54,2% de los trabajadores percibe que tiene una condición individual regular y 16,7% la percibe mala; 52,1% percibe que tiene una condición ambiental regular y 20,8% mala; 54,2% considera que tiene una carga física y mental regular mientras que 31,3% la considera mala; 56,3% percibe condiciones organizacionales regulares y 20,8% buenas.

El mayor porcentaje de los trabajadores percibió las condiciones individuales como regulares, lo que podría estar influenciada por factores como la elevada carga emocional asociada al abordaje de pacientes con alta complejidad clínica, la limitada participación en la toma de decisiones autónomas y un insuficiente reconocimiento profesional. Estas condiciones evidencian un entorno laboral que no favorece de manera integral el bienestar psicológico ni el desempeño óptimo de los trabajadores.

Los trabajadores identificaron las condiciones ambientales como regulares, lo cual podría deberse a factores como una ventilación, iluminación o temperatura que, si bien alcanzan niveles mínimos aceptables, no resultan óptimos para asegurar el confort térmico y ambiental en el entorno laboral. como consecuencia estas condiciones pueden

incrementar la incomodidad durante las jornadas de trabajo, afectando negativamente el bienestar de los trabajadores y, por ende, en la calidad del servicio brindado.

Los trabajadores identificaron la carga física y mental como regular, lo que podría estar relacionada con la exposición continua a tareas repetitivas, la adopción de posturas ergonómicamente inadecuadas y la realización de esfuerzos físicos frecuentes; a ello se suma la elevada demanda cognitiva y emocional inherente a la atención de pacientes con problemáticas complejas en salud mental. Este resultado también podría evidenciar una deficiente organización de las actividades laborales o la ausencia de pausas programadas durante las jornadas laborales, lo cual contribuye al desgaste físico como psicológico.

La mayoría de los trabajadores calificó las condiciones organizacionales como regulares, situación que podría estar vinculada a la rigidez en la asignación de turnos laborales poco flexibles, la extensión de las jornadas de trabajo, y el escaso reconocimiento por el desempeño profesional, elementos que limitan el compromiso y la satisfacción del personal. Esta percepción podría generar un clima organizacional poco favorable, contribuyendo a la desmotivación del personal y al incremento del estrés laboral.

Tabla N°6

Condiciones de trabajo de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

Condiciones de trabajo	n	%
Malo	7	14,6%
Regular	27	56,3%
Bueno	14	29,2%
Total	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°3 se observa que 56,3% de los trabajadores considera que tiene condiciones de trabajo regulares, 29,2% buenas y 14,6% malas.

El mayor porcentaje de los trabajadores percibió las condiciones de trabajo como regulares, lo que podría estar relacionado con exigencias profesionales que superan las capacidades percibidas, limitadas oportunidades de desarrollo profesional, condiciones ambientales que no sean completamente óptimas, tareas monótonas, alta carga cognitiva que incrementan el agotamiento, esquemas de turnos poco flexible y una limitada percepción de reconocimiento y pertenencia en los trabajadores. Estas condiciones no solo elevan el riesgo de estrés laboral, sino que también impactan negativamente en el bienestar físico y emocional del personal, repercutiendo en la calidad del servicio prestado y en la cohesión del equipo de trabajo.

Tabla N°7

Dimensiones de estrés laboral de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

Estrés laboral		n	%
Agotamiento emocional	Bajo	13	27,1%
	Medio	25	52,1%
	Alto	10	20,8%
	Total	48	100,0%
Despersonalización	Bajo	26	54,2%
	Medio	19	39,5%
	Alto	3	6,3%
	Total	48	100,0%
Realización personal	Bajo	8	16,7%
	Medio	13	27,1%
	Alto	27	56,3%
	Total	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°4 se observa que 52,1% de los trabajadores percibe que tiene un agotamiento emocional medio y 20,8% alto; 54,2% percibe que tiene despersonalización baja y 6,3% alta; 56,3% considera que tiene la realización personal alta y 16,7% baja.

La mayoría de los trabajadores manifestó percibir un nivel medio de agotamiento emocional, lo cual podría estar asociado a la presión constante que implica atender a pacientes con condiciones complejas de salud mental, sumado a la carga laboral acumulativa generada por las condiciones laborales habituales. Este agotamiento también podría ser el resultado de la exposición continua a situaciones estresantes, dentro de un contexto institucional que posiblemente no brinda estrategias adecuadas de afrontamiento ni un soporte organizacional suficiente para enfrentar dichas demandas emocionales.

Los trabajadores identificaron la despersonalización en un nivel bajo, lo que implica que mantienen una conexión emocional y empatía hacia los pacientes. No obstante, en los casos donde se presenta este distanciamiento emocional, podría impactar negativamente en la calidad de la atención brindada, deteriorando las relaciones interpersonales con los usuarios y aumentando el riesgo de desgaste profesional a mediano y largo plazo.

Una proporción importante de trabajadores manifestó un nivel alto de realización personal, lo que sugiere una percepción positiva respecto a sus logros y desempeño

profesional. No obstante, aquellos trabajadores que reportaron un nivel bajo podrían estar experimentando limitaciones en cuanto al reconocimiento de sus esfuerzos, escasa retroalimentación constructiva o falta de acceso a oportunidades de crecimiento laboral. Estos factores podrían generar sentimientos de frustración y desmotivación. En ausencia de estrategias orientadas al fortalecimiento de la realización personal, como programas de desarrollo profesional y sistemas de reconocimiento institucional, esta diferencia en las percepciones podría afectar la cohesión del equipo y repercutir en la calidad del servicio ofrecido.

Tabla N°8

Nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

Nivel de estrés laboral	n	%
Bajo	7	14,6%
Medio	32	66,6%
Alto	9	18,8%
Total	48	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°5 se observa que 66,6% de los trabajadores tiene un estrés laboral medio, 18,8% alto y 14,6% bajo.

Los trabajadores identificaron el nivel de estrés laboral en un nivel medio, lo que sugiere que enfrentan una carga constante de demandas emocionales, físicas y organizacionales que no logran gestionar completamente; esta situación podría estar relacionada con la limitada disponibilidad de recursos institucionales adecuados, tales como programas de manejo del estrés o estrategias de apoyo emocional, que permitan a los trabajadores afrontar de manera efectiva las exigencias del entorno laboral. Como consecuencia, esta situación puede generar una disminución paulatina del desempeño, incremento de la rotación de personal y eventualmente, una transición hacia niveles altos de estrés en los trabajadores si no se implementan medidas correctivas oportunas.

Tabla N° 9

Relación entre años de servicio y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

		Nivel de estrés laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Años de servicio	1 año 2 años	0	0,0%	16	33,3%	5	10,4%	21	43,8%
	3 años	0	0,0%	6	12,5%	1	2,1%	7	14,6%
	4 años	2	4,2%	1	2,1%	1	2,1%	4	8,3%
	5 años a mas	5	10,4%	9	18,8%	2	4,2%	16	33,3%
Total		7	14,6%	32	66,7%	9	18,8%	48	100,0%
	Rho de Spearman			-0,332		p valor		0,021	

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°6 se observa que, del 43,8% de los trabajadores que tienen de 1 a 2 años de servicio, 33,3% tienen un nivel de estrés laboral medio y 10,4% alto.

El valor de significancia estadística (p-valor) obtenido fue de **0,021**, el cual es **menor que el nivel de significancia estándar de 0,05 (p < 0,05)**. Por lo tanto, se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre los años de servicio y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -0,332, lo que indica una relación negativa débil entre los años de servicio y el nivel de estrés laboral. Esto significa que, a medida que aumentan los años de servicio en la institución, tiende a disminuir ligeramente el nivel de estrés laboral.

El mayor porcentaje de los trabajadores que cuentan con 1 a 2 años de servicio presentó un nivel de estrés laboral medio, lo que sugiere que los trabajadores recientemente incorporados enfrentan dificultades en el proceso de adaptación a las exigencias del entorno hospitalario. Esta situación estaría relacionada con la falta de experiencia previa en el manejo de situaciones propias de la atención en salud mental, así como con una menor consolidación de estrategias personales de afrontamiento. Además, la inestabilidad asociada a los primeros años de ejercicio profesional puede incrementar la percepción de inseguridad o sobrecarga, contribuyendo así a un nivel sostenido de estrés.

Tabla N° 10

Relación entre la profesión y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

	Nivel de estrés laboral						Total		
	Bajo		Medio		Alto		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Profesión									
	Medico	2	4,2%	4	8,3%	1	2,1%	7	14,6%
	Enfermero/a	3	6,3%	11	22,9%	4	8,3%	18	37,5%
	Químico farmacéutico	0	0,0%	6	12,5%	1	2,1%	7	14,6%
	Psicólogo	0	0,0%	5	10,4%	1	2,1%	6	12,5%
	Administrativos	2	4,2%	6	12,5%	2	4,2%	10	20,8%
Total		7	14,6%	32	66,7%	9	18,8%	48	100,0%
	Rho de Spearman	0,074				p valor		0,618	

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°7 se observa que, del 37,5% de los trabajadores que son enfermeros de profesión, 22,9% presentan un nivel estrés laboral medio, el 8,3% un nivel alto y 6,3% un nivel bajo.

El valor de significancia estadística (p-valor) obtenido fue de 0,618, el cual es mayor que el nivel de significancia estándar de 0,05 ($p < 0,05$). Por lo tanto, se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre la profesión y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.074, lo que indica una relación positiva muy débil entre los años de servicio y el nivel de estrés laboral. Esto significa que, a medida que aumentan los años de servicio en la institución, tiende a disminuir ligeramente el nivel de estrés laboral, esto significa que el tipo de profesión desempeñada dentro del hospital no influye de manera relevante en el nivel de estrés que experimentan los trabajadores.

Los trabajadores que corresponden al área de enfermería presentan un nivel de estrés medio, lo que indica que las enfermeras se encargan del trabajo operativo directo con los pacientes, incluyendo la administración de medicamentos, el monitoreo continuo, el acompañamiento terapéutico y la contención emocional, lo cual supone una carga física y psicoafectiva considerable. Esta exposición constante a situaciones emocionalmente intensas, sumada a una posible falta de apoyo institucional y a la presión de cumplir

múltiples tareas bajo condiciones organizacionales limitadas, puede contribuir significativamente al desarrollo de estrés laboral.

3.11. Prueba de hipótesis

Hipótesis Específica 1:

- **Ho:** La dimensión individual no se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.
- **Ha:** La dimensión individual se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

Tabla N°11

Relación entre la dimensión individual y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

		Nivel de estrés laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Condiciones individuales	Malo	0	0,0%	3	6,3%	5	10,4%	8	16,7%
	Regular	2	4,2%	20	41,7%	4	8,3%	26	54,2%
	Bueno	5	10,4%	9	18,8%	0	0,0%	14	29,2%
Total		7	14,6%	32	66,7%	9	18,8%	48	100,0%
Rho de Spearman		-0,555				p valor		0,000	

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°8 se observa que, del 54,2% de los trabajadores que perciben una condición individual regular, 41,7% presentan un nivel estrés laboral medio, el 8,3% un nivel alto y 4,2% un nivel bajo.

En relación con la Hipótesis Específica 1, que plantea que la dimensión individual se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral, se obtuvo un valor de significancia estadística (p-valor) de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia estándar de 0,05 ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y no se rechaza la hipótesis alterna (H_a), lo que indica que sí existe una relación estadísticamente significativa entre las condiciones individuales de los trabajadores y su nivel de estrés laboral.

Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de $-0,555$, lo que indica una correlación negativa moderada entre individuales de los trabajadores y su nivel de estrés laboral. Esto implica que a mejores condiciones individuales (como el bienestar personal, salud física, estabilidad emocional, etc.), menor es la presencia de estrés laboral.

El mayor porcentaje de trabajadores con condiciones individuales regulares presentó un nivel de estrés laboral medio, lo que indica los trabajadores experimentan un equilibrio frágil entre las demandas de su rol y su capacidad para afrontarlas, probablemente influenciado por la percepción de exigencias laborales que no siempre están alineadas con sus expectativas o habilidades. Este resultado también refleja la importancia de factores individuales como la toma de decisiones y el autoconcepto, que pueden no estar siendo fortalecidos adecuadamente; si no se optimizan las condiciones individuales, se podría observar una tendencia al aumento del nivel de estrés alto en los próximos periodos, afectando la estabilidad emocional y la productividad de los trabajadores.

Hipótesis Específica 2:

- **Ho:** La dimensión ambiental no se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.
- **Ha:** La dimensión ambiental se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

Tabla N°12

Relación entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

		Nivel de estrés laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Condiciones ambientales	Malo	0	0,0%	4	8,3%	6	12,5%	10	20,8%
	Regular	0	0,0%	22	45,8%	3	6,3%	25	52,1%
	Bueno	7	14,6%	6	12,5%	0	0,0%	13	27,1%
Total		7	14,6%	32	66,7%	9	18,8%	48	100,0%
Rho de Spearman				-0,689		p valor		0,000	

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°9 se observa que, del 52.1% de los trabajadores que perciben una condición ambiental regular, 45,8% presentan un nivel estrés laboral medio y 6.3% un nivel alto.

Con respecto a la relación entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral, se obtuvo un valor de significancia estadística (p-valor) de 0,000, el cual es menor al nivel de significancia estándar de 0,05 ($p < 0,05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las condiciones ambientales del entorno laboral y el nivel de estrés en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -0,689, lo cual representa una correlación negativa moderada a fuerte entre ambas variables. Esto significa que, a mejores condiciones ambientales, menores niveles de estrés laboral se presentan en los trabajadores.

El mayor porcentaje de trabajadores con condiciones ambientales regulares presentó un nivel de estrés laboral medio, lo que evidencia que factores como ventilación, iluminación, y medidas de protección no son completamente adecuados para garantizar el confort y seguridad necesarios en el entorno laboral. Esta percepción puede deberse a una gestión insuficiente de los recursos materiales o a la falta de mantenimiento en las instalaciones, lo cual impacta directamente en la percepción de bienestar de los trabajadores. Estos resultados sugieren que la optimización de las condiciones ambientales podría contribuir significativamente a la reducción del estrés laboral, promoviendo un ambiente más saludable y productivo para el personal del hospital.

Hipótesis Específica 3:

- **Ho:** La dimensión carga física y mental no se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.
- **Ha:** La dimensión carga física y mental se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

Tabla N°13

Relación entre la dimensión carga física y mental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

		Nivel de estrés laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Carga física y mental	Malo	2	4,2%	7	14,6%	6	12,5%	15	31,3%
	Regular	1	2,1%	22	45,8%	3	6,3%	26	54,2%
	Bueno	4	8,3%	3	6,3%	0	0,0%	7	14,6%
Total		7	14,6%	32	66,7%	9	18,8%	48	100,0%
Rho de Spearman				-0,408		p valor		0,004	

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°10 se observa que, del 54.2% de los trabajadores que perciben una carga física y mental regular, 45,8% presentan un nivel estrés laboral medio, 6.3% un nivel alto y 2,1% un nivel bajo.

Respecto a la Hipótesis Específica 3, que plantea la existencia de una relación entre la dimensión carga física y mental y el nivel de estrés laboral, se obtuvo un valor de significancia estadística (p-valor) de 0,004, el cual es menor al nivel de significancia estándar de 0,05 ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y no se rechaza la hipótesis alterna (Ha), lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la carga física y mental percibida por los trabajadores y su nivel de estrés laboral.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -0,408, lo que indica una correlación negativa moderada entre ambas variables. Esto significa que, a menor carga física y mental percibida, es decir, cuando los trabajadores sienten que la exigencia física y mental de sus tareas es razonable, se presentan menores niveles de estrés laboral.

El mayor porcentaje de trabajadores con una carga física y mental regular presentó un nivel medio de estrés laboral, lo que indica que, aunque las exigencias físicas y cognitivas no son extremas, siguen generando un impacto acumulativo que dificulta la capacidad de adaptación del personal. Esto podría deberse a que, en estas condiciones, el tiempo y los recursos disponibles no son suficientes para recuperar el desgaste diario, generando un nivel de estrés sostenido que, si bien no es crítico, afecta la estabilidad emocional y física de los trabajadores incrementando el riesgo de desarrollar afecciones musculoesqueléticas y fatiga mental a largo plazo.

Hipótesis Específica 4:

- **Ho:** La dimensión organización no se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.
- **Ha:** La dimensión organización se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

Tabla N°14

Relación entre la dimensión organización y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II

		Nivel de estrés laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Condiciones organizacionales	Malo	0	0,0%	6	12,5%	5	10,4%	11	22,9%
	Regular	3	6,3%	23	47,9%	1	2,1%	27	56,3%
	Bueno	4	8,3%	3	6,3%	3	6,3%	10	20,8%
Total		7	14,6%	32	66,7%	9	18,8%	48	100,0%
Rho de Spearman		-0,324				p valor		0,024	

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°11 se observa que, del 56.3% de los trabajadores que perciben condiciones organizacionales regulares, 47,9% presentan un nivel estrés laboral medio, 6,3% un nivel bajo y 2,1% un nivel alto.

En relación con la Hipótesis Específica 4, que plantea la existencia de una relación entre la dimensión organización y el nivel de estrés laboral, se obtuvo un valor de significancia estadística (p-valor) de 0,024, el cual es menor al nivel de significancia estándar de 0,05 ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), lo cual confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre las condiciones organizacionales y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -0,324, lo que indica una correlación negativa baja entre ambas variables. Esto significa que a mejores condiciones organizacionales se asocian menores niveles de estrés laboral.

El mayor porcentaje de trabajadores que percibieron organizacionales regulares presentó un nivel de estrés laboral medio, lo cual evidencia que elementos como la planificación de turnos, el reconocimiento laboral hacia el desempeño y la distribución de tareas no se encuentran plenamente alineados con las necesidades y expectativas del personal. Esta situación podría ser producto de una estructura organizacional rígida caracterizada por una limitada flexibilidad operativa y escasos mecanismos de incentivo profesional. Estos resultados subrayan la necesidad de implementar estrategias concretas, tales como la adecuación flexible de horarios, políticas claras y equitativas de reconocimiento así como el fortalecimiento de los canales de comunicación interna.

Hipótesis General:

- **Ho:** Las condiciones de trabajo no se relacionan significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.
- **Ha:** Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.

Tabla N°15

Relación entre las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.

		Nivel de estrés laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Condiciones de trabajo	Malo	0	0,0%	2	4,2%	5	10,4%	7	14,6%
	Regular	3	6,3%	20	41,7%	4	8,3%	27	56,3%
	Bueno	4	8,3%	10	20,8%	0	0,0%	14	29,2%
Total		7	14,6%	32	66,7%	9	18,8%	48	100,0%
Rho de Spearman		-0,513				p valor		0,000	

Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora 2024.

Interpretación y análisis:

En la tabla N°12 se observa que, del 56,3% de los trabajadores que perciben condiciones de trabajo regulares, 41,7% presentan un nivel estrés laboral medio, 6,3% un nivel bajo y 8,3% un nivel alto.

Con respecto a la Hipótesis General, que plantea la existencia de una relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024, se obtuvo un valor de significancia estadística (p-valor) de 0,000, el cual es menor al nivel de significancia estándar de 0,05 ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y no se rechaza la hipótesis alterna (Ha), lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -0,513, lo que indica una correlación negativa moderada entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral. Esto significa que, a mejores condiciones de trabajo menor es el nivel de estrés laboral que experimentan.

El mayor porcentaje de trabajadores con condiciones de trabajo regulares presentó un nivel de estrés laboral medio, lo cual evidencia que las características del entorno laboral no cumplen completamente con los estándares necesarios para garantizar un ambiente que mitigue los niveles de estrés. Y, aunque las condiciones regulares proporcionan cierta estabilidad, elementos como condiciones individuales, ambientales, de carga física y mental, el reconocimiento, la distribución equitativa de tareas y la organización eficiente del trabajo presentan limitaciones que podrían estar contribuyendo a una sensación de inconformidad y sobrecarga entre los trabajadores. Si las condiciones regulares no se mejoran, existe el riesgo de que los niveles de estrés laboral medio avancen hacia niveles altos, lo que podría traducirse en un incremento de desgaste emocional, una reducción en la motivación laboral y un impacto negativo en la calidad de la atención brindada a los pacientes.

DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos respecto al objetivo general: Establecer la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024, se evidenció una relación significativa, con un valor $p = 0,000$ y un coeficiente $Rho = -0,513$, indicando una relación negativa moderada; es decir, a mejores condiciones de trabajo corresponde un menor nivel de estrés laboral. Estos hallazgos coinciden con Salcedo (2021) quien determinó que las condiciones de trabajo influyen significativamente en el estrés laboral, con $p = 0,000$ esta similitud puede deberse a que ambos análisis se sustentan en un principio teórico común: el estrés laboral emerge y se intensifica cuando el entorno de trabajo mantiene demandas sostenidas sin provisión proporcional de recursos laborales capaces de amortiguar su impacto. Esta coherencia entre estudios se explica porque, aunque los escenarios específicos puedan diferir, la relación entre condiciones de trabajo y estrés laboral responde a un mecanismo ocupacional relativamente estable, tal como sostienen Mur de Vú y Maqueda (2011) quienes señalan que la permanencia en situaciones de alta exigencia emocional, junto con falta de autonomía y ausencia de oportunidades para aplicar habilidades, incrementa el riesgo de estrés y ansiedad, además de repercusiones físicas; en consecuencia, resulta esperable que investigaciones que evalúan constructos equivalentes en poblaciones trabajadoras del sector salud encuentren asociaciones en la misma dirección y con significancia estadística comparable. En concordancia con Dextre (2020) las condiciones de trabajo, cuando no alcanzan niveles óptimos, pueden constituirse en fuentes de exigencia laboral que incrementan la carga percibida por el trabajador, en este sentido, la predominancia de condiciones de trabajo calificadas como regulares en la población estudiada permite comprender la presencia mayoritaria de niveles de estrés. Así, desde el enfoque de Maslach et al. (2001) el estrés laboral se manifiesta como una respuesta al estrés crónico asociado al trabajo, expresándose principalmente a través del agotamiento emocional, el cual tiende a intensificarse cuando las exigencias laborales se mantienen de forma sostenida sin una compensación adecuada. En consecuencia, la relación negativa observada confirma que, en la medida en que las condiciones de trabajo se perciben como más favorables, disminuye la probabilidad de que el estrés laboral se exprese en niveles elevados, mientras que condiciones menos favorables incrementan el riesgo de desgaste emocional, lo cual resulta consistente con

los postulados teóricos de Maslach et al. (2001) y con la definición operacional adoptada en el presente estudio.

En los resultados obtenidos respecto al primer objetivo específico: Identificar las condiciones laborales en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024; se observó que 56,3% de los trabajadores consideran que tiene condiciones de trabajo “regulares” en su centro de labor, estos hallazgos mantienen similitud con la investigación de Salcedo (2021) quien encontró que 41% de los trabajadores calificaron sus condiciones laborales en un nivel medio, esta semejanza podría deberse a que las condiciones laborales parecen evidenciar que existen elementos funcionales básicos, pero persisten brechas relacionadas con la infraestructura, la organización del trabajo y la disponibilidad de recursos, lo que condiciona una valoración predominantemente regular o media en ambos estudios; por otro lado, los resultados del presente estudio difieren a los hallados por Lengua (2022) quien mostró que 71,1% de las condiciones laborales de los trabajadores de su estudio fueron “excelentes” esta diferencia podría atribuirse a variaciones contextuales entre las instituciones estudiadas, tales como mayor inversión en infraestructura, mejores sistemas de gestión organizacional, condiciones ambientales más favorables o políticas institucionales orientadas al bienestar laboral, aspectos que influyen directamente en la percepción de las condiciones de trabajo. Estos resultados se validan de acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2024) que indica que las condiciones laborales incluyen factores como la infraestructura, ventilación, iluminación y organización del trabajo, cuya deficiencia puede generar percepciones de insatisfacción, afectando la seguridad y bienestar del trabajador, siendo necesario optimizar estos aspectos para mejorar el entorno laboral. Desde los planteamientos de Dextre (2020) quien señala que cuando los componentes del entorno laboral no alcanzan niveles óptimos, especialmente en contextos de altas exigencias, las condiciones son percibidas como suficientes para el desempeño, pero insuficientes para garantizar bienestar. En este escenario, la valoración de condiciones laborales regulares refleja la coexistencia de elementos funcionales básicos con limitaciones persistentes en la organización y el entorno de trabajo. Asimismo, desde la perspectiva de Maslach et al. (2001) la permanencia de condiciones laborales no óptimas favorece la acumulación progresiva de estrés asociado al trabajo, manifestándose principalmente en niveles intermedios de estrés, lo cual resulta coherente con los hallazgos del presente estudio y con la literatura teórica.

En los resultados obtenidos respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024; se observó que 66,6% de los trabajadores consideran que tienen un nivel de estrés laboral “medio” en su centro de labor, estos hallazgos mantienen concordancia con la investigación de Echevarría y Nava (2023) quien encontró que 47,8% de los trabajadores experimentan un nivel medio de estrés lo cual puede explicarse por la presencia de contextos laborales caracterizados por demandas sostenidas que, si bien no generan de manera inmediata un estrés extremo, sí mantienen a los trabajadores en un estado persistente de tensión; por otro lado los resultados del presente estudio difieren a los hallados por Vela (2023) quien mostró que el estrés laboral de los empleados se presenta en 12% en niveles elevados lo que podría atribuirse a variaciones en la intensidad de las demandas laborales, el grado de control sobre el trabajo y el nivel de apoyo organizacional presentes en cada contexto institucional. Estos resultados pueden fundamentarse con la teoría de Patlán (2019) quien define que el estrés laboral ocurre cuando las demandas laborales superan los recursos personales, siendo impulsado por cargas excesivas, falta de control y bajo apoyo social, factores que pueden explicar el predominio de estrés medio en este contexto. Desde la teoría de Maslach et al. (2001) quienes señalan que el estrés laboral se manifiesta de forma progresiva como respuesta al estrés crónico asociado al trabajo, presentándose inicialmente en niveles intermedios antes de evolucionar hacia formas más severas de desgaste. En este sentido, la presencia de estrés laboral medio refleja un contexto laboral caracterizado por demandas sostenidas que generan tensión y agotamiento emocional, pero que aún no han derivado en un nivel crítico.

En el presente estudio se evidenció una relación estadísticamente significativa ($p = 0,021$) entre los años de servicio y el nivel de estrés laboral, observándose que los trabajadores con menor tiempo en la institución tienden a presentar mayores niveles de estrés. Este resultado sugiere que la falta de experiencia y la limitada adaptación al entorno laboral podrían ser factores que incrementan la vulnerabilidad al estrés durante los primeros años de servicio. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Vela (2023) quien también identificó una relación significativa ($p < 0,05$) entre estas variables, destacando que el nivel de estrés elevado se manifestaba con mayor frecuencia en trabajadores con menos de 4 años de servicio, posiblemente debido a la inestabilidad propia del proceso de inserción laboral. La similitud entre ambos estudios puede

explicarse porque, durante los primeros años de servicio, los trabajadores suelen enfrentarse a mayores exigencias de aprendizaje, adaptación a normas institucionales, integración a equipos de trabajo y manejo de responsabilidades asistenciales, sin contar aún con estrategias de afrontamiento consolidadas. Desde la perspectiva teórica de Maslach et al. (2001) el estrés laboral se desarrolla como una respuesta progresiva al estrés crónico asociado al trabajo, siendo el agotamiento emocional más frecuente cuando las demandas superan la capacidad de afrontamiento del trabajador; en este sentido, los trabajadores con menor experiencia laboral presentan una mayor susceptibilidad al estrés debido a la limitada familiaridad con el entorno, la menor sensación de control y la falta de recursos personales desarrollados, lo que explica que el estrés laboral se manifieste con mayor intensidad en los primeros años de servicio

Respecto a la profesión desempeñada por los trabajadores, no se evidenció una relación estadísticamente significativa con el nivel de estrés laboral ($p=0,618$). No obstante, se observó que el personal de enfermería concentró el mayor porcentaje de profesionales con niveles elevados de estrés, registrando un 22,9% en nivel medio y un 8,3% en nivel alto. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Vela (2023) quien, aunque tampoco identificó una correlación estadísticamente significativa entre la profesión y el estrés laboral, reportó que los niveles más altos de estrés se presentaron en profesionales de enfermería y médicos, lo cual podría estar relacionado con la alta carga emocional y física que caracteriza a dichas funciones. La similitud entre ambos estudios puede explicarse porque determinadas profesiones del ámbito de la salud, en especial enfermería, están expuestas de manera más directa y continua a exigencias emocionales, sobrecarga asistencial, responsabilidad en el cuidado directo del paciente y demandas físicas sostenidas, lo que incrementa la probabilidad de experimentar mayores niveles de estrés, aun cuando estas diferencias no sean suficientes para establecer una relación estadística significativa. Desde la perspectiva teórica de Maslach et al. (2001) el estrés laboral, particularmente el agotamiento emocional, se intensifica en ocupaciones caracterizadas por una interacción constante con personas y una alta implicación emocional, como ocurre con algunas profesiones.

En los resultados obtenidos respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión individual y el nivel de estrés laboral en los trabajadores, se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión individual y el nivel de estrés laboral, con un valor $p = 0,000$ y un coeficiente $Rho = -0,555$, lo que indica una

relación negativa moderada; es decir, a mejores condiciones individuales corresponde un menor nivel de estrés laboral. Estos hallazgos son semejantes a los de Hernani (2021) quien encontró una relación ($p = 0,01$) entre las condiciones individuales y la salud mental del personal de salud, dado que ambas variables, estrés laboral y salud mental son inversamente proporcionales; así, mejores condiciones individuales disminuyen el estrés en el presente estudio y favorecen la salud mental en los trabajadores, evidenciando coherencia en la relación analizada desde diferentes perspectivas, la similitud entre ambos estudios puede explicarse porque la dimensión individual constituye un componente clave del entorno laboral, particularmente en el sector salud, donde la percepción de autonomía, reconocimiento y apoyo influye directamente en la capacidad del trabajador para afrontar las exigencias del trabajo. Esta relación puede fundamentarse con la teoría de Clases et al. (2023) que destaca cómo el equilibrio entre los recursos individuales, como la autonomía, el apoyo social, el reconocimiento y las demandas laborales, como las cargas excesivas o los plazos ajustados, determina el nivel de estrés percibido. Cuando los trabajadores perciben que sus condiciones individuales son adecuadas, es más probable que manejen las exigencias laborales de manera efectiva, reduciendo así el estrés. Desde la perspectiva de Dextre (2020) las condiciones individuales forman parte de las condiciones de trabajo y, cuando estas no son adecuadas, incrementan la carga percibida y la vulnerabilidad al estrés; en consecuencia, su mejora actúa como un factor protector. Asimismo, de acuerdo con Maslach et al. (2001) el estrés laboral, especialmente en su componente de agotamiento emocional, se intensifica cuando las demandas superan los recursos personales disponibles; por ello, trabajadores que perciben condiciones individuales más favorables presentan una mayor capacidad de afrontamiento, lo que reduce la probabilidad de manifestar niveles elevados de estrés. En este sentido, los hallazgos del presente estudio confirman que el fortalecimiento de las condiciones individuales constituye un elemento central para la prevención del estrés laboral.

En los resultados obtenidos respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores. Se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral, con un valor $p = 0,000$ y un coeficiente $Rho = -0,689$, lo que indica una relación negativa moderada; es decir, mientras mejores sean las condiciones ambientales en el entorno laboral, menor será el nivel de estrés que experimentan los trabajadores. Estos hallazgos son semejantes a los de Hernani (2021) quien encontró una relación ($p =$

0,01) entre las condiciones ambientales y la salud mental del personal de salud, la similitud entre ambos estudios puede explicarse porque la dimensión ambiental constituye un componente esencial de las condiciones de trabajo, especialmente en el sector salud, donde los trabajadores permanecen expuestos de manera prolongada al entorno físico durante la jornada laboral. Desde la perspectiva de Dextre (2020) las condiciones ambientales forman parte del lugar de trabajo y, cuando no son óptimas, incrementan la carga laboral y la percepción de malestar, favoreciendo la aparición de estrés. Asimismo, de acuerdo con Maslach et al. (2001) el estrés laboral se intensifica cuando las demandas del entorno superan la capacidad de adaptación del trabajador, siendo el agotamiento emocional una respuesta frecuente ante la exposición sostenida a condiciones físicas adversas. Este hallazgo también puede fundamentarse en lo señalado por UGT-Madrid (2019) que menciona elementos como la ventilación, iluminación y temperatura como determinantes del bienestar físico y mental, la falta de regulación adecuada de la temperatura, como lo menciona puede generar estrés térmico y afectaciones físicas, intensificando las percepciones negativas del ambiente laboral. Una ventilación insuficiente puede generar el síndrome del "edificio enfermo," afectando la salud respiratoria y aumentando la carga de estrés. Asimismo, una iluminación inadecuada, como indica Maita (2023) puede provocar fatiga visual y molestias posturales, incrementando la incomodidad y el estrés en el entorno laboral.

En los resultados obtenidos respecto al quinto objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión carga física y mental con el nivel de estrés laboral en los trabajadores, se determinó que existe una relación significativa entre esta dimensión y la variable estrés laboral, con un valor $p = 0,004$ y un coeficiente $Rho = -0,408$, lo que indica una relación negativa moderada; es decir, menor carga física y mental corresponde a un menor nivel de estrés laboral. Estos hallazgos son semejantes a los de Molina (2020) quien encontró una relación ($p = 0,001$) entre la carga física y el estrés en el personal de enfermería, la similitud entre ambos estudios puede explicarse porque las actividades laborales en contextos asistenciales implican demandas físicas, como posturas forzadas y esfuerzo corporal, así como demandas mentales relacionadas con la atención constante, la toma de decisiones y el manejo simultáneo de tareas, las cuales, cuando se mantienen de forma prolongada, incrementan la fatiga y el desgaste. Desde la perspectiva de Dextre (2020) la carga física y mental forma parte de las condiciones de trabajo y, cuando no es adecuadamente regulada, contribuye a elevar la carga percibida por el trabajador,

favoreciendo la aparición de estrés. Asimismo, de acuerdo con Maslach et al. (2001) el estrés laboral, particularmente el agotamiento emocional, se intensifica cuando las demandas del trabajo superan los recursos disponibles para afrontarlas; en este sentido, la acumulación progresiva de fatiga física y mental reduce la capacidad de respuesta del trabajador y aumenta la probabilidad de experimentar estrés laboral. Este hallazgo también es consistente con la teoría de Villar (2012) y del Hoyo & García (2002) quienes mencionan que la carga física y mental en el ámbito laboral implica exigencias tanto físicas, como posturas incómodas y levantamiento de peso, que pueden generar desgaste muscular; como cognitivas, tales como atención sostenida, toma de decisiones y manejo de tareas complejas, lo que genera fatiga física y mental. Este proceso se caracteriza por ser integral y acumulativo, afectando la capacidad del trabajador para gestionar las demandas laborales de manera efectiva, lo que a su vez influye directamente en los niveles de estrés percibidos.

En los resultados obtenidos respecto al sexto objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión organización y el nivel de estrés laboral en los trabajadores; se determinó que existe una relación significativa, con un valor $p = 0,024$ y un coeficiente $Rho = -0,324$, lo que indica una relación negativa baja; es decir, a mejores condiciones organizacionales corresponde un menor nivel de estrés laboral. Estos hallazgos son semejantes a los hallados por Vela (2023) quien encontró una relación ($p = 0,000$) entre las condiciones organizacionales y el nivel general de estrés, la similitud entre ambos estudios puede explicarse porque aspectos organizacionales como la distribución de turnos, la duración de la jornada laboral y el grado de control sobre el trabajo constituyen factores determinantes del equilibrio entre la vida laboral y personal. Desde la perspectiva de Dextre (2020) las condiciones organizacionales forman parte de las condiciones de trabajo y cuando presentan deficiencias, incrementan la carga percibida y favorecen la aparición de estrés laboral. Asimismo, de acuerdo con Maslach et al. (2001) el estrés laboral, particularmente el agotamiento emocional, se intensifica cuando las demandas organizacionales como horarios prolongados o irregulares, escaso control sobre los turnos y falta de reconocimiento se mantienen de forma sostenida y superan la capacidad de afrontamiento del trabajador, reduciendo su sensación de eficacia y valoración personal. Dichos resultados también se ajustan con la teoría de Vargas (2012) donde menciona que los horarios de trabajo largos o irregulares y la falta de control sobre los turnos impactan negativamente en el equilibrio entre la vida laboral y personal, generando agotamiento

físico y emocional. Asimismo, Fernández et al. (2008) destacan que el reconocimiento y la flexibilidad en el entorno laboral son claves para mitigar el estrés laboral, ya que permiten que los empleados sientan mayor autonomía y valoración de sus esfuerzos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Conclusión General

A partir de los hallazgos encontrados respecto a determinar las relación entre las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024, se puede afirmar que las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con el nivel de estrés laboral ($Rho = -0,513$ $p = 0.000$) donde el coeficiente de correlación indica que es una relación negativa moderada, lo que significa que al mejorar las condiciones de trabajo se puede contribuir a la disminución del estrés laboral.

Conclusiones Específicas

1. Respecto a las características generales de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024, se halló que 35,4% tenían de 31 a 40 años de edad, 43,8% tenía de 1 a 2 años de servicio y 37,5% tenía como profesión la enfermería.
2. Al identificar las condiciones laborales en los trabajadores se concluye que estas se perciben predominantemente como regulares, con un 56.3%, mientras que el 29.2% las percibió como buenas y el 14.6% como malas.
3. En los hallazgos encontrados respecto al nivel de estrés laboral en los trabajadores se concluye que 66.7% presentó un nivel medio de estrés, seguido por el estrés alto con un 18.8% y el estrés bajo con un 14.6%.
4. Se determinó una relación negativa moderada entre la dimensión individual y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024 ($Rho = -0,555$ $p = 0.000$), lo que significa que al mejorar los aspectos individuales se puede contribuir a reducir el estrés laboral en los trabajadores, dado que existe una relación moderada entre estas variables.
5. Se determinó la relación negativa moderada entre la dimensión ambiental y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024 ($Rho = -0,689$; $p = 0,000$) denotando que al mejorar las condiciones

ambientales se puede contribuir significativamente a reducir el estrés laboral, dado que existe una relación considerable entre estas variables.

6. Se determinó una relación negativa moderada entre la dimensión carga física y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024 ($Rho = -0,408$; $p = 0,004$) que significa que al gestionar adecuadamente la carga física y mental se puede contribuir a reducir el estrés laboral, dado que existe una relación moderada entre estas variables.
7. Se determinó una relación negativa baja entre la dimensión organizacional y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024 ($Rho = -0,324$; $p = 0,024$) lo cual demuestra que al mejorar los aspectos organizacionales se puede contribuir a reducir el estrés laboral en los trabajadores, dado que existe una relación débil entre estas variables.

RECOMENDACIONES

1. Al Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II:

Se recomienda al Director del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco, implementar un plan institucional orientado a la mejora de las condiciones de trabajo del personal, considerando prioritariamente las dimensiones individual, ambiental, carga física y mental, y organizacional, dado su vínculo significativo con el nivel de estrés laboral; para ello, se sugiere establecer mecanismos internos de evaluación periódica del entorno laboral, reorganizar los turnos y jornadas, promover acciones de reconocimiento al desempeño, optimizar las condiciones ambientales y regular la carga física y mental mediante pausas activas y redistribución de tareas, con la finalidad de reducir los niveles de estrés laboral, prevenir el desgaste emocional y fortalecer el bienestar psicosocial de los trabajadores, contribuyendo a una atención en salud mental de mayor calidad.

2. A la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco:

Se recomienda al Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco fortalecer la formación académica y la investigación aplicada en temas de condiciones de trabajo y estrés laboral en el sector salud, incorporando contenidos específicos sobre riesgos psicosociales y gestión del bienestar laboral en los programas de posgrado, así como promover investigaciones que evalúen intervenciones organizacionales en establecimientos de salud, con la finalidad de generar evidencia científica contextualizada y formar profesionales capaces de diseñar e implementar estrategias efectivas para la prevención del estrés laboral y la mejora de las condiciones de trabajo en los servicios de salud.

3. A los responsables de políticas públicas:

Se recomienda al Director Regional de Salud del Cusco (DIRESA Cusco) fortalecer las políticas regionales orientadas a la prevención del estrés laboral y la mejora de las condiciones de trabajo del personal de salud, especialmente en establecimientos de salud mental, mediante la incorporación de indicadores de riesgos psicosociales en los procesos de supervisión y monitoreo, la promoción de evaluaciones periódicas de estrés laboral y la asignación de recursos para

intervenciones organizacionales y ambientales, con la finalidad de proteger la salud mental del personal, reducir el desgaste laboral y asegurar la sostenibilidad y calidad de los servicios de salud brindados a la población.

4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ada Health GmbH. (2022). *Síndrome de burnout o de desgaste profesional*. Obtenido de Síndrome de burnout o de desgaste profesional: <https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- American Psychological Association. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Obtenido de Los distintos tipos de estrés: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Andrade, M., Chong, M., & Cobo, E. (2021). Importancia de la motivación en los entornos laborales de las empresas. [*Rev. Tecnológica, ciencia y educación*], 101-115. Obtenido de <https://www.revista-edwardsdeming.com/index.php/es/article/view/83/144>
- Atalaya, M. (2001). Es estrés laboral y su influencia en el trabajo. [*Universidad Nacional Mayor de San Marcos*], 25 - 38. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37805685/Estres_laboral-libre.pdf?1433259658=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEstres_laboral.pdf&Expires=1755824103&Signature=H2I~UD5nVdCENT0agx-bgkIt6ZTl0plgcOJL-K9KbOnpcr834VfRmHNmpOEBkXeJplkfaYZeT
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003
- Balladares, K., & Hablick, F. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Journal of business and entrepreneurial studies*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151001/html/>
- Banco Mundial. (06 de Febrero de 2024). *Desempleo, total (% de la fuerza laboral total)*. Obtenido de (estimacion modelada de la oit): <https://datos.bancomundial.org/indicador/SL.UEM.TOTL.ZS>
- Barradas, E., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J., & Rodríguez, E. (2018). *Estrés y burnout, enfermedades en la vida actual*. Estados Unidos. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/Estr%C3%A9s_Y_Burnout_Enfermedades_En_La_Vid/rOBiDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=2.1.4.3%09Estr%C3%A9s+Agudo+y+Estr%C3%A9s+Cr%C3%B3nico+en+el+Trabajo&printsec=frontcover

Basain, J., & Valdés, M. (2023). La salud física y la neuroplasticidad como elementos preventivos en el estado de bienestar humano. *Revista Científica*. Obtenido de <https://revista.redgade.com/index.php/Gade/article/view/226>

Briceño, L. (2022). *Medicina preventiva, ocupacional y ambiental*. Colombia: [Editorial El Manual Moderno]. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Medicina_preventiva_ocupacional_y_ambien/P9NyEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=impactos+de+la+carga+de+trabajo+en+la+salud+ocupaciona&pg=PT762&printsec=frontcover

Bringas, C., Naveiras, J., & Rodrigues, F. (2020). Análisis diferencial del desgaste laboral emocional en profesionales de atención socio-sanitaria geriátrica. *Actualidades en Psicología*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1332/133263700008/html/>

Buitrago Orjuela, L., Barrera, M., & Plazas, L. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud Univ Boyacá*, 131-146. Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>

Cardozo, V. (2024). *El sinuoso océano del ambiente laboral tóxico*. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/El_sinuoso_oc%C3%A9ano_del_ambiente_laboral/u8H3EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=IMPACTO+DE+CONDICIONES+DE+TRABAJO+EN+EL+ESTR%C3%89S+LABORAL&pg=PT32&printsec=frontcover

CEPAL. (2023). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: Hacia la creación de mejores empleos en la recuperación*. Chile: Naciones Unidas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/80b8ed48-ce7f-4b38-a54a-21aba58a55b2/content>

- Chang, M., Gomez, N., & Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: [Universidad Comillas]. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Relaciones_entre_el_clima_organizational/0d8oEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=2.1.2.4.3%09Factores+Organizacionales+que+Favorecen+un+Entorno+Laboral&printsec=frontcover
- Claes, S., Vandepitte, S., Clays, E., & Annemans, L. (2023). Cómo las demandas laborales y los recursos laborales contribuyen a nuestro bienestar subjetivo general. *Sec. Psicología Positiva*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1220263/full>
- Comex Perú. (2022). *Desempeño del mercado laboral peruano: Resultados 2021*. Lima: ComexPerú-Sociedad de Comercio Exterior del Perú. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-laboral-001.pdf>
- Concha, A. (2022). *Influencia del estrés laboral en la salud del personal del Hospital I Samuel Pastor EsSalud Camaná, 2021*. Arequipa: [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Obtenido de <https://apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/Docs/Tesis/004766.pdf>
- Defensoria del Pueblo. (2023). *Población en riesgo por falta de luz, agua y personal en centros de salud de Cusco*. Cusco: Red de Medios Regionales del Perú. Obtenido de <https://elbuho.pe/2023/10/poblacion-en-riesgo-por-falta-de-luz-agua-y-personal-en-centros-de-salud-de-cusco/>
- del Hoyo, M., & Garcia, O. (2002). *La carga mental de trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
- Dextre, L. (2020). *Condiciones de Trabajo y Bienestar Psicológico en Enfermeras del área de Intermedios Neonatal de un Instituto del MINSA Lima – 2019*. Lima:

- [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41198/Dextre_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Echevarria, F., & Nava, E. (2023). *Nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud público de los olivos, 2023*. Lima: [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34121/Echevarria%20Luyo%20Fiorella%20Margarita%20-%20Nava%20Bello%20Edson%20Esau.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, J., & Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. [*Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*], 207-222. Obtenido de <https://www.aepp.net/wp-content/uploads/2020/05/04.20003.Fernandez-Pi%C3%B1ol.pdf>
- Fernandez, M., San Martin, R., & de Miguel, J. (2008). Dimensiones básicas en el diseño del trabajo: nuevos aportes a la flexibilidad funcional. *Psicothema*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72720440.pdf>
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: [Editorial Club Universitario]. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_productividad_y_el_riesgo_psicosocial/AkPuDQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=carga+laboral+f%C3%ADsica+y+mental&pg=PA27&printsec=frontcover
- Florencia, M. (2024). *El estrés laboral en el mundo*. México: Statista. Obtenido de <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- González, R. (2003). *Manual básico, prevención de riesgos laborales*. Madrid, España: [International Thomson Editores Spain, Ediciones Parainfo S. A.]. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_b%C3%A1sico_Preveni%C3%B3n_riesgos_labor/3fPVamiKHwYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=carga+laboral+f%C3%ADsica+y+mental&pg=PA97&printsec=frontcover

Henao Robledo, F. (2012). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud*. Colombia: [ECOE EDICIONES]. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=6q5JDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=condiciones+de+trabajo&ots=sccxy3SoVu&sig=_Ihnjq3FvIgAhp6OnJ6-4RLXUfw&redir_esc=y#v=onepage&q=condiciones%20de%20trabajo&f=false

Hernández, R., Fernandez, C., & Lucio, P. B. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernani, H. (2021). *Condiciones laborales y salud mental en el personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud, Tacna – 2021*. Tacna: [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73533/Hernani_CHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INEI. (11 de Noviembre de 2023). *Informe de Empleo N° 11 - Trimestre: Ago-Set-Oct 2023*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5425554/4848409-informe-de-empleo-n-11-trimestre-ago-set-oct-2023.pdf?v=1700061079>

Infante, M., & Gonzales, C. (2012). Estudio de la organizacion del trabajo en puesto de trabajo seleccionado- EL caso de una agencia de viajes. *TURyDES*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/12/iggm.html>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2013). *Estres Laboral*. Madrid, España: [I.N.S.H.T.]. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2023). *Riesgos Psicosociales*. Obtenido de Riesgos Psicosociales: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2024). *Temas específicos del Proceso Selectivo para ingreso en la Escala de Titulados Superiores del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. O.A., M.P. (INSST)*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema+1.+Concepto+de+Condiciones+de+Trabajo.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2025). *Concepto de condiciones de trabajo y puesto de trabajo. Daños derivados del trabajo. Objeto y necesidad de la prevención de riesgos laborales. Los principios de la acción preventiva. Prevención de riesgos laborales y relaciones con otros ámbitos normativo*. España: [INSST]. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema+1.+Concepto+de+Condiciones+de+Trabajo.pdf>
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://ulatina.metabiblioteca.org/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=4562&shelfbrowse_itemnumber=11128#:~:text=Resumen%3A%20Este%20libro%20por%20casi%20tres%20d%C3%A9cada%20ha,y%20las%20ciencias%20de%20la%20salud%2C%20entre%20otras.
- Lee, D., & Jo, Y. (2023). El modelo de demandas-recursos laborales y el rendimiento: el papel mediador del compromiso de los empleados. *Sec. Psicología Organizacional*. Obtenido de

<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1194018/full>

- Lengua, M. (2022). *Relación entre condiciones de trabajo y estrés laboral en tiempos de COVID-19 en trabajadores del área asistencial en una institución de salud en el departamento de Sucre 2021*. Monteiro - Córdoba: [Tesis de maestría, Universidad De Córdoba]. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/ab899dfc-86bc-4f6b-a7e8-827336ee0586/content>
- Llaneza, J. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada, manual para la formación del especialista*. España: [Editorial Lex Nova, S.A.]. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Ergonom%C3%ADa_y_psicosociolog%C3%ADa_aplicada/o6kLIwAFTvAC?hl=es-419&gbpv=1&dq=consecuencias+del+estres+laboral&pg=PA517&printsec=frontcover
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España: [Universitat Autònoma de Barcelona]. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Maita, L. (2023). Seguridad y Salud en las oficinas: Condiciones Ambientales. *Discapnet*. Obtenido de <https://www.discalpnet.es/salud/salud-laboral/enfermedades-laborales/seguridad-y-salud-en-las-oficinas-condiciones-ambientales>
- Mañas, A. (2001). La salud y las condiciones de trabajo. *Enfermería integral: Revista científica del Colegio Oficial de Enfermería de Valencia*. Obtenido de <https://www.enfervalencia.org/ei/anteriores/articulos/rev56/artic10.htm>
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de. *Revista Psicología.com*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/52478493.pdf>
- Martinez, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*. Obtenido de https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12%2824%29-art2.pdf

- Maslach, C. S. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- MINSA. (2022). *Detectan falta de personal y equipos en hospitales de Cusco*. Cusco: La República. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2022/12/27/detectan-falta-de-personal-y-equipos-en-hospitales-de-cusco-lrsd>
- Molina, B. (2020). *Condiciones de trabajo y daños a la salud mental en personal de enfermería*. Ciudad de México: [Tesis de maestría, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco]. Obtenido de <https://repositorio.xoc.uam.mx/jspui/bitstream/123456789/22660/1/150004.pdf>
- Mur de VÍu, C., & Maqueda, J. (2011). Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500001&script=sci_arttext
- Observatorio de Recursos Humanos (ORH). (2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. España: Observatorio de Recursos Humanos (ORH). Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- OCDE. (28 de Octubre de 2021). *¿Cómo va la vida en América Latina? Se agudizan las desigualdades y peligran los logros alcanzados*. Obtenido de Centro para el Bienestar, Inclusión, Sostenibilidad e Igualdad de Oportunidades de la OCDE: <https://oecd-development-matters.org/2021/10/28/como-va-la-vida-en-america-latina-se-agudizan-las-desigualdades-y-peligran-los-logros-alcanzados/>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Ginebra, Suiza: [OIT]. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059

- OMS. (2021). *OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. Suiza: OMS. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- OMS. (17 de julio de 2022). *La OMS subraya la urgencia de transformar la salud mental y los cuidados conexos*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news/item/17-06-2022-who-highlights-urgent-need-to-transform-mental-health-and-mental-health-care>
- OMS. (2 de Setiembre de 2024). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- OMS. (2024). *La salud mental en el trabajo*. Suiza: OMS. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- OMS y OIT. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2001). *Factores ambientales en el lugar de trabajo*. Ginebra: Oficina Intemacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_protect/%40protrav/%40safework/documents/normativeinstrument/wcms_112584.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (11 de Junio de 2016). *Trabajo decente: un objetivo global*. Obtenido de Trabajo decente: un objetivo global: <https://www.ilo.org/es/resource/trabajo-decente-un-objetivo-global>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2024). *Condiciones de trabajo*. Obtenido de Condiciones de trabajo: <https://www.ilo.org/es/temas/condiciones-de-trabajo>
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Educación obrera pa|ra| el trabajo decente*. Ginebra, Suiza: [OIT]. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/aecc1e004618d2a18f7affca390e0080/Condiciones->

Trabajo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=aecc1e004618d2a18f7affca390e0080

- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2024). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de La salud mental en el trabajo: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organizacion Mundial de Salud (OMS). (2023). *Estrés*. Obtenido de Estrés: https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>
- Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Peiro, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. [*Universidad de Valencia*]. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva
- Pérez, J., & Merino, M. (2021). Condición de trabajo - Qué es, importancia, definición y concepto. *Definicion.de*. Obtenido de Definición de Condición de trabajo: <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Rios, C. (2012). *Estadística y diseño de experimentos*. Perú: Universidad Nacional de Ingeniería. Obtenido de https://ww2.fondoeditorial.uni.edu.pe/3cera_edi_6_Libro_Estadistica_y_diseno_de_experimentos.pdf
- Rodríguez. (2018). *Study design III: Cross-sectional studies*. Estados Unidos: Fundación Universitaria Sanitas. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal

- Romero, D. (2008). La dimensión individual en el comportamiento organizacional. [*Rev. Ciencia y tecnología*], 51-60. Obtenido de <https://reviberopsicologia.iberro.edu.co/article/view/rip.1105/115>
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Salcedo, R. (2021). *Condiciones de Trabajo en el Estrés Laboral en un Hospital Público de la Ciudad del Cusco, 2021*. Cusco: [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73098/Salcedo_CRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salud, O. M. (2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Obtenido de Salud mental: fortalecer nuestra respuesta: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Schlemenson, A. (2011). *Análisis organizacionaly empresa unipersonal*. Argentina: [Instituto Nacional Superior de Formación Docente “San Bernardo”]. Obtenido de <https://inssanbernardo-cha.infed.edu.ar/sitio/wp-content/uploads/2019/05/schlemenson-cap-2.pdf>
- Shanafelt, T. D. (2020). Physician burnout: A global crisis. *The Lancet*, 394. doi:[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(19\)31573-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(19)31573-9)
- Siegrist, J. (2002). Desequilibrio entre esfuerzo y recompensa en el trabajo y la salud. *Perspectivas históricas y actuales sobre el estrés y la salud*. Obtenido de [https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1016/s1479-3555\(02\)02007-3/full/html](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1016/s1479-3555(02)02007-3/full/html)
- Solis, L. (2022). Condiciones de trabajo, estrés laboral y cuidado de enfermería perdido en un hospital privado. *Enfermería Universitaria*. Obtenido de <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/1337>

- Suárez, R., & Campos, L. (2020). *Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo en el centro de salud Adán Barilla Huete de la ciudad de Juigalpa en el II semestre del año 2019*. Managua: [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14256/3/14256.pdf>
- Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos Saberes y Prácticas*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342965577_Estres_laboral_y_su_relacion_con_las_condiciones_de_trabajo
- The Lancet. (2020). Physician burnout: A global crisis. *The Lancet*, 394. Obtenido de [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(19\)31573-9/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(19)31573-9/fulltext)
- UGT-Madrid. (2019). *Cuadernillo Informativo de PRL: Condiciones ambientales en los centro de trabajo*. Madrid. Obtenido de https://saludlaboralmadridugt.org/wp-content/uploads/2023/03/cuadernillo_condiciones_ambientales_2019_on_line_def.pdf
- Uribe Muentes, D. (2015). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 57 - 65. Obtenido de <https://scispace.com/pdf/el-impacto-de-las-condiciones-del-trabajo-en-la-satisfaccion-zlkt33bjix.pdf>
- Vargas, J. (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova scientia*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008
- Vela, J. (2023). *Condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2020, ESSALUD*. Huancayo: [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9855/T010_44666802_D.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Villar, M. (2012). *La carga física de trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/524420/La+carga+f%C3%ADsica+de+trabajo/9ff0cb49-db5f-46d6-b131-88f132819f34>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	MÉTODO
¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?	Relacionar las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.	H1. Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024. H0: No existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024	VARIABLES VARIABLE INDEPENDIENTE: •Condiciones de trabajo Dimensiones: •Individual. •Ambiental. •Carga física y mental. •Organización. VARIABLE DEPENDIENTE: •Nivel de estrés laboral Dimensiones: •Desgaste emocional •Despersonalización •Falta de realización personal.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo ALCANCE DE INVESTIGACIÓN Correlacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental Transversal POBLACIÓN Estará conformada por los 48 trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II que laboran y laboraron durante el año 2024 registrados en la nómina de personal del área de Recursos Humanos. MUESTRA La muestra estará conformada por la totalidad de los 48 trabajadores registrados en el 2024(Psicólogos, Enfermeras, Personal Administrativo, Personal de operaciones); para su selección se realizará un muestro no probabilístico de tipo censal. TÉCNICA La encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
1. ¿Cuáles son las características generales de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?	1. Determinar las características generales de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024	1. Existe relación significativa entre la dimensión individual y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.		
2. ¿Cuáles son las condiciones de trabajo de los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?	2. Determinar las condiciones de trabajo en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.	2. Existe relación significativa entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.		
3. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?	3. Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.	3. Existe relación significativa entre la dimensión carga física y mental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.		
4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión individual y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?	4. Analizar la relación entre la dimensión individual y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.	4. Existe relación significativa entre la dimensión organización y el nivel de estrés laboral en los		

Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?	San Juan Pablo II, Cusco 2024.	trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.	INSTRUMENTO 2 Cuestionarios Cuestionario de condiciones de trabajo Dextre (2020) Cuestionario de estrés laboral Maslach, Schaufeli y Leiter (2001)
5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?	5. Analizar la relación entre la dimensión ambiental y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.		
6. ¿Cuál es la relación entre la dimensión carga física y mental con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?	6. Analizar la relación entre la dimensión carga física y mental con el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.		ANÁLISIS DE DATOS En función de los datos paramétricos o no paramétricos se seleccionará la prueba de Rho Spearman o Chi Cuadrado de Pearson.
7. ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024?	7. Analizar la relación entre la dimensión organización y el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, Cusco 2024.		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de información aplicado

INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO



Título: “**CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL
EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE SALUD MENTAL SAN
JUAN PABLO II, CUSCO 2024**”

Estimado(a), esta encuesta es completamente anónima y tiene como objetivo recopilar información para la investigación sobre la **CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL**. A continuación, encontrará una serie de preguntas. Lea detenidamente cada una de ellas y seleccione la opción con la cual esté de acuerdo, marcándola con una X.

Por favor, marque con una X en el recuadro correspondiente según las siguientes preguntas, utilizando la siguiente escala de apreciación:

Características generales

1) Edad

- a) De 21 a 30 años
- b) De 31 a 40 años
- c) De 41 a 50 años
- d) De 51 a más años

2) Años de servicio

- a) 1 año 2 años
- b) 3 años
- c) 4 años 5 a más años

3) Profesión:

- a) Médico
- b) Enfermero/a
- c) Químico Farmacéutico
- d) Psicólogo
- e) Administrativos

CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO

Cuestionario adaptado de Dextre L. (2020)

Instrucciones:

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones vinculadas al estudio anteriormente descrito. Se solicita al participante leer cuidadosamente cada enunciado y seleccionar la opción de respuesta que mejor refleje sus experiencias y percepciones en el entorno laboral. Para ello, deberá marcar con una equis (X) la alternativa que considere más representativa de la frecuencia con la que dicha situación ocurre en su centro de trabajo.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Se agradece responder la totalidad de las preguntas planteadas. En caso de requerir alguna aclaración, podrá comunicarse con la investigadora responsable del estudio

Nº	CONDICIONES DE TRABAJO					
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
CONDICIONES INDIVIDUALES						
1	Mi trabajo satisface mis necesidades, autoestima y realización			X		
2	Las tareas que realizo demanda más conocimiento, exigencia y habilidades.				X	
3	Tengo facilidad para comunicarme y aprender de mis experiencias.				X	
4	Tengo un buen concepto e imagen de mí mismo.				X	
5	Siento que con frecuencia en mi servicio hay conflicto con mis valores y creencias.		X			
6	Mi trabajo cumple con las expectativas que me plantee en mi formación				X	
7	Prefiero no tomar decisiones en mi trabajo y que mi superior me ordene que hacer.			X		
CONDICIONES AMBIENTALES						
8	La ventilación es adecuada en mi ambiente de trabajo.		X			
9	La iluminación es adecuada en mi ambiente de trabajo.			X		
10	Durante el turno de trabajo experimento cambios bruscos de temperatura.				X	
11	Considero estar expuesta a sustancias químicas en mi servicio.			X		
12	Considero que estoy expuesta a virus, bacterias y hongos en el lugar de mi trabajo.			X		
13	Utilizo medidas de protección de		X			

riesgo durante el turno.						
CONDICIONES DE CARGA FÍSICA Y MENTAL		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
14	Considero que mi trabajo es monótono y repetitivo.			X		
15	Me siento satisfecho con las tareas que desempeño en mi lugar de trabajo.				X	
16	Durante mi turno de trabajo paso mayor tiempo en posturas incómodas.				X	
17	Realizo levantamiento de algún tipo de carga mayor a mis capacidades durante mi turno.			X		
CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
18	Realizo más de un turno diario en el servicio donde trabajo.		X			
19	Realizo más horas de trabajo o actividades adicionales a las acordadas.				X	
20	Considero que mi trabajo es reconocido por los representantes de la entidad donde trabajo.			X		

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Instrumento tomado de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001)

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones destinadas a evaluar la frecuencia con la que usted experimenta determinadas situaciones relacionadas con su entorno laboral. Se le solicita indicar el número que considere más adecuado, en función de la frecuencia con la que percibe cada situación en su experiencia cotidiana.

Utilice la siguiente escala para registrar sus respuestas:

Puntaje Frecuencia

0 Nunca

1 Pocas veces al año

2 Una vez al mes o menos

3 Unas pocas veces al mes

4 Una vez a la semana

5 Unas pocas veces a la semana

6 Todos los días

Se solicita responder con sinceridad cada uno de los enunciados. Su participación es completamente confidencial y valiosa para los fines de esta investigación.

		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
DESGASTE EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.						X	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.				X			
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X			
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.			X				
6	Me siento frustrado en mi trabajo			X				
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						X	
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				X			
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					X		
DESPERSONALIZACIÓN								
10	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	X						

11	Siento que me he hecho más duro con la gente.				X			
12	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.		X					
13	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.		X					
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					X		
REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.						X	
16	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.				X			
17	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.			X				
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.				X			
19	Me siento con mucha energía en mi trabajo.			X				
20	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				X			
21	Siento que en mi trabajo los <i>problemas emocionales</i> son tratados de forma adecuada.			X				
22	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.				X			

Anexo 3: Medios de verificación

Cusco, 13 de diciembre del 2024

Directora del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II
Presente.

De mi mayor consideración:

Me permito dirigir la presente a su despacho con el más alto respeto y consideración, con el propósito de solicitar su autorización y apoyo para la aplicación de un instrumento de recolección de datos (encuesta) dirigido a los trabajadores de su prestigiosa institución, misma que adjunto, como parte del proceso requerido para la optar al grado académico de Maestro en Salud Pública con mención en Gerencia en Servicios de Salud por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

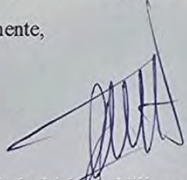
El objetivo de esta encuesta es analizar las condiciones de trabajo y el estrés laboral en el personal del Hospital de Salud Mental San Juan Pablo II, con el propósito de generar información valiosa que podría contribuir al desarrollo de estrategias para el bienestar laboral y el manejo del estrés que pudiera existir en ellos.

El instrumento de recolección está internacionalmente validado y diseñado para garantizar la confidencialidad y el anonimato de las respuestas, en cumplimiento de los principios éticos y legales. Además, su aplicación no interferirá con las labores diarias del personal ni afectará el normal funcionamiento del hospital.

Agradezco profundamente la atención brindada a esta solicitud, y quedo a su disposición para coordinar cualquier aspecto relacionado con la logística de la aplicación del instrumento, así como para responder a cualquier consulta o inquietud que pudiera surgir.

Sin otro particular, y en espera de una respuesta favorable, quedo a sus órdenes.

Atentamente,


X
Bach. Cindy Lisbeth Villasante Herrera
Escuela de Post Grado
Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
Email: cindyvillasante@gmail.com
Telef: 987 719 042

SOLEDAD DE INVESTIGACIÓN PÚBLICA DEL IESS
HOSPITAL DE SALUD MENTAL SAN JUAN PABLO II
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
RECIBIDO
FECHA: 13 Dic 2024 8:45
NORA
FIRMA





Anexo 4: Otros

<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>

<https://psicogerontologiauneve.com/wp-content/uploads/2013/01/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach.pdf>

<https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>

|