



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SALUD
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL
EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA
DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ
AREQUIPA - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:
DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN SALUD
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL
EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA
DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ
AREQUIPA - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN SALUD

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

APROBADA POR:

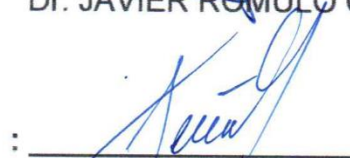
PRESIDENTE DEL JURADO :


Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

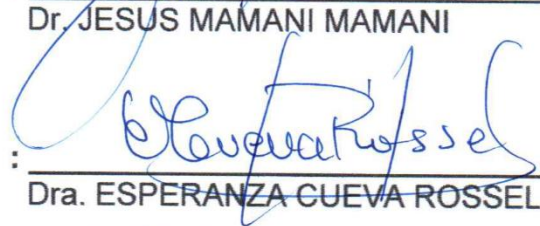
PRIMER MIEMBRO :


Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

SEGUNDO MIEMBRO :


Dr. JESUS MAMANI MAMANI

ASESOR DE TESIS :


Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: SALUD PÚBLICA – P42

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°422-2025-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 10 de octubre del 2025

VISTOS:

El expediente N°2025-015051 presentado por el (la) Bach: **VILLEGAS FLORES DAVID CHRISTIAN**, con número de DNI 75960806 asignado (a) con código de matrícula 1811000177 de la **Maestría en SALUD** Mención: **SALUD PÚBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach: **VILLEGAS FLORES DAVID CHRISTIAN** con número de DNI 75960806 asignado (a) con código de matrícula N°1811000177 de la **Maestría en SALUD** Mención: **SALUD PÚBLICA**, ha solicitado fecha y hora, modalidad de sustentación de la Tesis Titulada: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **SALUD PÚBLICA – P42** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 12 de agosto del 2024, Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis Titulada: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023** Elaborado por el (la) Bachiller: **VILLEGAS FLORES DAVID CHRISTIAN** la terna de jurados está integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado	: Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA
Primer Jurado	: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Segundo Jurado	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Asesor de Tesis	: Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	: Lunes 13 de octubre del 2025
Hora	: 03:00 pm
Lugar	: Aula N°208 C.C. N°03 – 2DO PISO EPG – UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron después a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)



TESIS UANCV

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1386-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 25 de setiembre del 2025

VISTOS:

El expediente N°. 1845, Presentado por el (a) Bachiller **VILLEGAS FLORES DAVID CHRISTIAN**, con número de DNI **75960806** y con Código de matrícula N.° **1811000177**, quien solicita cambio del JURADOS del Comité de Investigación del Proyecto de Tesis titulado: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023** Líneas de Investigación: **SALUD PÚBLICA - P42**, Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **SALUD** mención: **SALUD PÚBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. 1845, el **Bach: VILLEGAS FLORES DAVID CHRISTIAN**, solicita el cambio del JURADOS del Comité de Investigación de la tesis titulada: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023** Aprobado con Resolución Directoral N.° 0406-2024-USA-EPG/UANCV, de fecha 02 de Mayo del 2024, en el que se le asignó como PRESIDENTE al Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI, PRIMER MIEMBRO al Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA y SEGUNDO MIEMBRO al Dr. ARNALDO YANA TORRES, los mismo que se cambia por indisponibilidad de tiempo.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 10 de aril del 2024, registrado en el Folio N° 3714 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DE JURADOS DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la Tesis titulada: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023** presentado por el (a) **Bach: VILLEGAS FLORES DAVID CHRISTIAN**, de la maestría en: **SALUD**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA
Primer Miembro	: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Segundo Miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Asesor (a)	: Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
JULIACA
Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (a)



TESIS UANCV

UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00432-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 27 Mayo del 2025

VISTOS:

El expediente N°. 2024-015051, Presentado por el (a) Bach. **DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES**, con número de DNI **75960806** y con Código de matrícula N.° **1811000177**, quien solicita cambio del Presidente de la terna de jurados del Comité de Investigación de la Tesis titulada: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023** Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **SALUD** mención: **SALUD PÚBLICA**, Línea de investigación **SALUD PÚBLICA - P42** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente N°. 2024-015051, el **Bach: DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES**, solicita el cambio del Presidente de la terna de jurado del Comité de Investigación de la Resolución Directoral N.° 0406-2024-USA-EPG/UANCV de fecha 02 de mayo del 2024 de aprobación de proyecto de investigación, en el que se le asignó como Presidente al Dr. Enrique Eleuterio Zuñiga Medina el mismo que se cambia por disponibilidad de tiempo.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 10 de abril del 2024, registrado en el Folio N° 003714 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - ACEPTAR EL CAMBIO DE PRESIDENTE DE LA TERNA DEL JURADO DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la tesis titulada: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023** presentado por el (a) **Bach: DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES**, de la maestría en: **SALUD**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI
Primer Miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Segundo Miembro	: Dr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor (a)	: Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

Cc / Cargo (01)
Asesorado (01)
Interesado (01)
R032/0608

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECTOR (a)
Dr. Javier Hernán Ouspe Zapana



TESIS UANCV



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N°0406 - 2024 - USA-EPG/UANCV

Juliaca, 02 de mayo del 2024.

VISTOS:

El expediente N° 05328, de fecha 24 de abril del 2024, presentado por el (la) Bach. **DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES** con DNI N° **75960806**, código de matrícula **1811000177**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023** Línea de investigación **SALUD PÚBLICA - P42**, para optar el grado de **MAESTRO** en **SALUD**, mención: **SALUD PÚBLICA**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Sede Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art. 60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 0199-2024-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 10 de abril del 2024, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente : **Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA**
Primer Miembro : **Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA**
Segundo Miembro : **Mgtr. ARNALDO YANA TORRES**
Asesor : **Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL**

Que, con registro N° 003714, de fecha 10 de abril del 2024, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario:

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023** para obtener el grado académico de **MAESTRO** en **SALUD** mención: **SALUD PÚBLICA**, de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condon Cari
DIRECTOR (e)

c/c/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2023 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/vrch



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Católica de Santa
María

Trabajo del estudiante

1%

repositorio.uancv.edu.pe



Metadatos complementarios - UANCV

Título de la Tesis	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75960806
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-4012-2181
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ESPERANZA CUEVA ROSSEL
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02558176
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7453-3382
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	MARYLUZ CRUZ COLCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29590767
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4379-558X
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324996
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2532-8921
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	40492310
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-7372-6132
Datos de investigación	
Línea de investigación	Salud Pública – P42
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Cayma Coordenadas GMS Longitud: -16.37577894640067 Latitud: -71.54500454835527 URL maps https://maps.app.goo.gl/KD3t83kC86RD7A5c6 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto del 2023 – Octubre del 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Salud pública, Salud ambiental https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05 Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00



UNIVERSIDAD ANDINA VÍCTOR CACERES DE LA ROSA
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo David Christian Villegas Flores, identificado con DNI Nro. 75960806 en mi condición de egresado de:

- ☐ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☒ Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Salud

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del hospital de cayma de la policía nacional del Perú Arequipa - 2023

Asesorado por: Dra. Esperanza Cueva Rossel

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

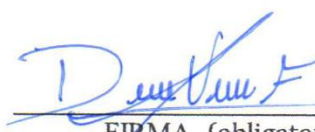
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 05 de Diciembre del 2025


Dra. Esperanza Cueva Rossel
FIRMA DEL ASESOR (obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres, Sonia Flores Barrientos y David Villegas Álvarez, por su amor incondicional; a mi familia, por su comprensión; a mis hermanos, por su apoyo; a mis amigos, por estar en estos meses; y a mis maestros, por sus enseñanzas.

A todos ustedes, gracias por inspirarme y apoyarme. ¡Este es un testimonio de su fe y apoyo!



AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme dar cada paso. También agradezco a mis padres, en especial a mi madre, por haberme dado su amor y apoyo incondicional durante esta difícil trayectoria académica. Tu dedicación y generosidad sin condiciones han sido fundamentales para permitirme alcanzar y superar todas mis metas y objetivos.

Gracias a mi querida familia por su comprensión, su entusiasmo en los momentos más difíciles. A mis amigos, por su invaluable compañía y leal amistad. Su aliento me ha mantenido en el camino.

A mis profesores y mentores, por su guía y enseñanzas. Gracias por enseñarme, por inspirarme a ser mejor cada día.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4. OBJETIVOS	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.6. HIPÓTESIS	9
1.6.1. Hipótesis.....	9
1.7. VARIABLES.....	9
1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	12
2.1.2. Antecedentes nacionales	19
2.1.3. Antecedentes locales	25
2.2. MARCO TEÓRICO.....	31



2.2.1. Factores de Riesgo Psicosociales	31
2.2.2. Estrés.....	46
2.3. MARCO CONCEPTUAL	62
2.3.1. Factores de riesgo psicosociales:	62
2.3.2. Estrés:.....	63

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	64
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	65
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	65
3.4.1. Población.....	65
3.4.2. Muestra	66
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	67
3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	69
3.7. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL Y LOS ESPECÍFICOS	70

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	71
4.2. DISCUSIÓN	95

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Niveles de las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	72
TABLA 2	Nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	76
TABLA 3	Relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	79
TABLA 4	Relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	82
TABLA 5	Relación entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	86
TABLA 6	Relación entre las compensaciones y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	89
TABLA 7	Relación entre la doble presencia y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	92



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	Niveles de las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	73
FIGURA 2	Nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	76
FIGURA 3	Relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	80
FIGURA 4	Relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	83
FIGURA 5	Relación entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	87
FIGURA 6	Relación entre las compensaciones y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	90
FIGURA 7	Relación entre la doble presencia y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023	93



RESUMEN

Objetivo General: El objetivo de la presente investigación es determinar si existe una asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de salud que labora en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Arequipa en el año 2023.

Metodología: Se utilizó un enfoque hipotético-deductivo para el estudio. La antítesis metodológica fue clara: el objetivo no era influir en las variables, sino observarlas en su estado natural (diseño correlacional no experimental). Esto incluyó una muestra de 150 individuos, cuya información fue procesada mediante análisis de chi-cuadrado.

Resultados: Los resultados de la investigación pusieron de manifiesto una clara contradicción en el personal; la mayoría de los empleados (52.6%) reportaron experimentar niveles bajos de estrés, sin embargo, también se identificó una minoría considerable (26.7%) que presentó niveles elevados de estrés. Se incluyeron factores laborales positivos, tales como un sólido pilar de apoyo, para el personal que se encontraba exhibiendo signos de estrés; las demandas psicológicas fueron calificadas como "buenas" por un porcentaje del 46.0%. La importancia del compromiso con el trabajo, tanto en su ejecución activa como en el fomento y perfeccionamiento de habilidades, se reflejó en un porcentaje significativo del 49.3%. Se generó una impresión muy positiva en relación al sólido respaldo social y la alta calidad del liderazgo, alcanzando un porcentaje del 48.6%. Asimismo, se tomó en cuenta que las compensaciones ofrecidas fueron consideradas relativamente satisfactorias por un porcentaje del 46.0%.



Conclusiones: El estudio realizado por los investigadores confirmó la existencia de relaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas. Mostró una contradicción fundamental en la que el bienestar (en situaciones de estrés) no se vinculaba con la ausencia de empleo, sino con la presencia de percepciones favorables de exigencias, respaldo social y retribuciones. Estos resultados subrayan la importancia fundamental de llevar a cabo un manejo juicioso y cuidadoso de los diversos factores psicosociales presentes en el entorno laboral. Este enfoque no solo contribuye a garantizar la seguridad y el bienestar del personal, sino que también se traduce en un notable incremento en los niveles de comodidad y satisfacción en el trabajo.

Palabras clave: Factores psicosociales, estrés del trabajo, bienestar laboral.



ABSTRACT

General Objective: For the goal of determining whether or not there is a connection between psychosocial risk factors and work-related stress among healthcare personnel working at the Cayma Hospital of the Peruvian National Police in Arequipa in the year 2023, the purpose of this study is to identify whether or not there is a link between the two.

Methodology: A methodology based on hypothetical-deductive reasoning was employed in the development of this research project. It was specifically conceived to be non-experimental in nature, which signified that it refrained from implementing any modifications to the environment, focusing instead on observing the pre-existing correlations. This was, without a shadow of a doubt, the fundamental antithesis that completely contradicted the very essence of its original design. The chi-square statistical test was employed to assess the representativeness of the sample, which consisted of a total of one hundred and fifty individuals.

Results: The results of the study unveiled a clear and undeniable contradiction within the workforce: a considerable majority (52.6%) reported experiencing low levels of stress, whereas a notable minority (26.7%) exhibited elevated levels of stress. For the low-stress staff members, positive factors served as a protective shield against the challenges they faced in the workplace; Psychological demands were perceived as being beneficial by a significant portion of the respondents, with 46.0% rating them positively. Active participation in work-related tasks and continuous improvement of skills were evaluated positively by a significant percentage of respondents, reaching 49.3%. Social support and the quality of



leadership were both highly rated by the participants, with a significant percentage of 48.6% expressing their satisfaction with these aspects. Compensations were regarded as "adequate" by a significant portion of the participants, amounting to 46.0% of the total respondents.

Conclusions: The comprehensive study conducted by researchers revealed the existence of noteworthy and substantial correlations between various psychosocial elements and the levels of perceived stress among participants. The fundamental antithesis lies in the fact that reduced stress levels were not linked to a lack of responsibilities, but rather to the existence of favorable attitudes towards said responsibilities, management, and remuneration. These findings strongly underline the importance of effectively managing these factors, as they can act as a soothing balm, significantly reducing work-related stress and enhancing the overall well-being of employees.

Keywords: Psychosocial factors, work stress, work well-being.



INTRODUCCIÓN

La presencia y repercusión del estrés laboral, así como los diversos elementos desencadenantes de riesgo psicosocial, han adquirido una relevancia notable y creciente en el ámbito de estudio de la salud ocupacional en tiempos recientes. Esto puede atribuirse al hecho de que estas variables se han vuelto cada vez más frecuentes y relevantes, en relación directa con su importancia fundamental para la salud y el bienestar del estado de salud entre los trabajadores en el ámbito laboral actual. Y aunque muchas investigaciones científicas en este campo han demostrado que el estrés laboral es un determinante de muchas enfermedades físicas y mentales, se ha verificado que está asociado a la disminución de la eficiencia en el trabajo y al aumento del absentismo laboral. Los trabajadores sanitarios se enfrentan a diversos estresores que pueden provocar estrés a niveles elevados, como, por ejemplo, los turnos largos y agotadores, la sobrecarga laboral y la gran carga emocional que supone su trabajo, la presión constante de tener que resolver situaciones urgentes y los ambientes laborales exigentes. Estos aspectos son determinantes para hacer notar la necesidad de realizar un análisis profundo de los estresores psicosociales y los factores de riesgo a que están expuestos los profesionales de la salud, que enfrentan exigencias laborales permanentemente. Los factores que también influyen en la salud mental y emocional de los trabajadores están dados, mayormente, por el mismo lugar de trabajo: las altas exigencias laborales, la falta de un liderazgo comprensivo., una red de apoyo social insuficiente y compensaciones económicas que no son acordes con el esfuerzo y dedicación requeridos en el trabajo. Todo lo cual son diferentes tipos de estresores laborales que pueden afectar negativamente la salud mental y física de los trabajadores. Esto implica que es de suma importancia comprender de manera



exhaustiva la conexión existente entre el nivel de estrés y sus diversos efectos en el ámbito laboral, con el propósito de diseñar y aplicar estrategias eficaces que contribuyan a disminuir las tensiones en el entorno de trabajo y promuevan tanto la salud física como el bienestar emocional de todos los colaboradores involucrados en la organización. Para llevar a cabo un detallado y minucioso análisis de la asociación entre los diversos factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés percibido por los profesionales de la salud que desempeñan sus labores en el Hospital Cayma, el cual forma parte de la Policía Nacional del Perú y se encuentra estratégicamente ubicado en la hermosa ciudad de Arequipa, se plantea como objetivo principal de esta investigación explorar a fondo la intrincada relación que existe entre dichos elementos.

En tal contexto, se busca: (1) reconocer y valorar los distintos niveles en que se manifiestan las dimensiones que componen los factores de riesgo psicosocial; (2) medir con exactitud el nivel de estrés que experimenta todo el personal en su trabajo diario; y (3) determinar la relación que existe entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los equipos de atención sanitaria. Se aplicó un enfoque metodológico hipotético-deductivo para realizar un estudio de tipo correlacional no experimental. La muestra del estudio estuvo integrada por 150 trabajadores del hospital, cuya selección se consideró apropiada y relevante en función de los criterios establecidos.

El análisis estadístico se realizó mediante un análisis descriptivo e inferencial para analizar a profundidad todos los datos recolectados, utilizando pruebas como la chi-cuadrado para analizar a detalle las relaciones complejas entre las variables. Este proceso analítico riguroso proporcionó una comprensión más rica y completa de los patrones y relaciones dentro de los datos recopilados, lo que permitió identificar



posibles tendencias y correlaciones significativas que profundizaron la comprensión de los fenómenos investigados. Para hacer notar las partes en las que se debe de poner más atención para futuras intervenciones, los datos recolectados darán una descripción rica y detallada de la relación que existe entre las variables psicosociales y el estrés laboral. Por otro lado, en relación al Hospital Cayma, adscrito a la Policía Nacional del Perú, el abordaje se justifica en el contexto del personal de salud que vive situaciones singulares y poco frecuentes por la naturaleza de su trabajo, lo que hace que este estudio sea relevante desde ciertas perspectivas. Con lo aprendido en la investigación, estas conclusiones y recomendaciones no solo contribuirán a mejorar el bienestar físico, mental y emocional de los participantes en el ambiente hospitalario, sino que también serán la base para futuras investigaciones y para el desarrollo de políticas y estrategias innovadoras en salud laboral.



CAPÍTULO I

FORMULACIÓN EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Los factores de riesgo, sobre todo psicosociales, se llegan a conceptualizar de manera descriptiva y exhaustiva como las principales causas que provocan angustia, estrés y sufrimiento en el trabajo. Es muy posible que no solo tengan algún tipo de impacto en los trabajadores, sino que también influyan en la organización. Las personas que se encuentran en situaciones de riesgo psicosocial tienen la capacidad innata de adquirir conocimientos detallados y exhaustivos sobre los diferentes procedimientos y tácticas que les permitirán prevenir y eludir las diversas consecuencias negativas que pueden impactar de forma desfavorable tanto en el rendimiento laboral de los trabajadores como en el estado de salud y el nivel de satisfacción de la empresa en su totalidad. Los factores de riesgo psicosocial, por consiguiente, son las interrelaciones complejas entre la gestión, la estructura organizativa y las condiciones laborales que propician la creación de un entorno laboral estresante o perjudicial para la salud, tanto mental como física, de los trabajadores, especialmente cuando las cargas laborales son excesivas, las responsabilidades escapan de su control y el clima laboral es hostil, lo cual puede desencadenar una serie de impactos negativos tanto en la salud, la eficiencia y el



bienestar laboral del personal en su totalidad (1). Es fundamental abordar de manera integral estos factores para promover un ambiente laboral saludable y productivo. Además, la reacción emocional y fisiológica de una persona ante la discordancia que se llega a percibir entre las exigencias laborales y los recursos cognitivos y físicos disponibles se conoce como estrés laboral. En línea con esto, estas reacciones de estrés se asocian con frecuencia a dificultades en el trabajo, falta de control sobre las tareas, contradicciones organizacionales, inseguridad laboral, entre otras, perjudicando el desempeño de los trabajadores en el día a día y su bienestar físico y mental (2). Los riesgos psicosociales, como la presión laboral, la sobrecarga emocional o la falta de apoyo social, pueden tener efectos negativos significativos sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores y sobre el conjunto del entorno laboral. Es fundamental reconocer y resolver estos factores a tiempo y de manera efectiva, para así promover un ambiente de trabajo positivo, saludable y altamente productivo para todos los miembros de la organización. Por lo tanto, la Organización Internacional del Trabajo y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la República del Perú señalan la importancia de proteger y promover activamente el bienestar integral de los trabajadores que integran la planilla. Por medio del esfuerzo continuo que se ejerce a nivel organizacional para promocionar y favorecer dinámicas de trabajo más eficientes y saludables, a través de políticas y directrices estratégicas, en sintonía con los intereses y compromisos de la organización por el bienestar integral de todos sus colaboradores (3). A nivel global, el "Informe sobre la Situación Laboral Mundial" elaborado por Gallup señaló un elevado nivel de estrés que ha estado presente desde el año 2020, con un 43% de los trabajadores reportándolo en un total de 116 países. Estos aumentos se han mantenido en su mayoría estables,



siendo las Américas la zona con mayor estrés laboral en un 57%. Estos datos son preocupantes y reafirman la necesidad de que los empleadores gestionen de manera eficaz los distintos problemas psicosociales que se puedan presentar en el lugar de trabajo, identifiquen tempranamente las situaciones conflictivas y logren controlar los factores que impiden tener un ambiente laboral más saludable y productivo para todos los trabajadores (4). A nivel nacional, aproximadamente el 60% de la población de Perú se encuentra experimentando niveles de estrés, mientras que el 70% de los trabajadores peruanos reportan sentirse estresados durante su jornada laboral. Esta prevalencia es especialmente notable entre las generaciones más jóvenes, con edades comprendidas entre los 25 y los 40 años, siendo aún más pronunciada en el caso de las mujeres. Estas preocupantes y alarmantes cifras revelan de manera contundente la imperiosa necesidad de abordar de forma inmediata y prioritaria la crítica situación que atraviesa el ámbito de la salud pública en nuestra sociedad. Se evidencia de manera clara y contundente una crisis sanitaria de gran magnitud que impacta de forma negativa a la población en edad laboral, lo cual está generando una profunda e intensa inquietud y preocupación por el bienestar físico y mental de los trabajadores en todos los ámbitos laborales. Es esencial que tanto el gobierno como las instituciones sanitarias implementen políticas y programas exhaustivos que abarquen a todos los trabajadores, con el objetivo de mitigar el estrés laboral y promover actividades que fomenten la flexibilidad en el entorno laboral, establecer una buena cultura laboral y valores en el lugar de trabajo, que sean coherentes con lo que las personas tienen que lograr; y la nación debe tener en cuenta el estrés relacionado con el trabajo, no solo para los empleados individuales, sino también para su productividad y bienestar financiero (5). A nivel nacional, Vargas mencionó



que aproximadamente el 52% de los trabajadores se enfrentan a diversos riesgos psicosociales negativos en su entorno laboral, lo cual puede afectar su bienestar y desempeño. Por otro lado, Quispe, en concordancia con la propuesta presentada, resalta que un porcentaje considerable, específicamente el 42 % de los trabajadores, logran gestionar de manera adecuada el nivel de estrés que se deriva de sus responsabilidades laborales, lo cual es un aspecto fundamental para mantener un ambiente laboral saludable y productivo. Asimismo, un significativo 51 % de los trabajadores perciben que los niveles de riesgo psicosocial asociados a su entorno laboral son moderados, lo que sugiere la necesidad de implementar medidas preventivas y de apoyo para promover la salud mental en el trabajo. No obstante, debido a los impactos adversos del riesgo psicosocial, este puede generar consecuencias que van más allá del entorno laboral y perjudican la salud y el bienestar de los empleados en sus aspectos personales y familiares. Es fundamental tener en consideración que la influencia de estos riesgos psicosociales no se restringe únicamente al ámbito laboral, sino que además se proyecta hacia otros ámbitos de la existencia de los trabajadores. En consecuencia, se vuelve sumamente importante la identificación y el abordaje oportuno de los diversos factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral, sobre todo aquellos vinculados con elevados niveles de tensión laboral que podrían ocasionar impactos negativos en el bienestar tanto físico como emocional de los empleados. Se refiere a una amplia variedad de factores de riesgo psicosocial vinculados con el entorno laboral que tienen la capacidad de impactar de manera negativa en el bienestar emocional y mental de cada uno de los individuos que forman parte de la fuerza laboral de una organización. Estos elementos pueden incluir situaciones de estrés laboral, conflictos interpersonales, falta de apoyo por parte de los superiores, largas



jornadas de trabajo, exigencias excesivas, entre otros aspectos que contribuyen a generar un ambiente laboral poco saludable y perjudicial para la salud mental de los trabajadores. Las organizaciones deben de prevenir y generar un ambiente de trabajo en donde sus trabajadores se sientan en bienestar. En el ámbito laboral existen muchos factores que influyen directamente en el estado psicológico de los trabajadores, con consecuencias significativas para su salud mental, emocional y, por extensión, para su calidad de vida y rendimiento laboral.

1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuáles son los niveles de las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023?

¿Cuál es la relación entre los niveles de los factores de riesgo psicosociales y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023?



1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La identificación completa y detallada de las variables de riesgo psicosocial que más impactan en el bienestar emocional y mental de los trabajadores en el ámbito laboral es un elemento esencial y de vital importancia que se desarrolla de manera precisa, profunda y minuciosa en esta investigación.

La exposición prolongada a estos factores de riesgo laboral puede generar una serie de problemas de salud muy complejos y diversos, que pueden afectar no solo el bienestar físico y mental de los trabajadores, sino también la imagen y reputación de la empresa.

Para disminuir la incidencia del estrés laboral en el personal que labora en la organización, el estudio busca reconocer los factores de riesgo psicosocial que puedan estar latentes, para establecer un ambiente laboral favorable y altamente eficiente que dé cumplimiento a la legislación vigente y los principios éticos laborales.

En vista de la importancia de este tema, es necesario abordarlo de manera integral y detallada para comprender completamente los factores que influyen significativamente en el riesgo psicosocial y la tensión laboral y su impacto en el bienestar emocional y la salud psicológica de las personas y en el desempeño y la eficiencia operativa de la organización.

Este conocimiento exhaustivo puede dar lugar a la formulación de planes estratégicos de acción y políticas efectivas que mejoren la salud integral, el bienestar emocional y físico de todos los trabajadores, creando un ambiente laboral armonioso y favorecedor para el desarrollo personal y profesional de cada trabajador, lo que permitirá el crecimiento sostenible y el éxito a largo plazo de la empresa.



En teoría, el estudio enriquecerá la evidencia científica al ofrecer información rica y diversa sobre los factores de riesgo psicosociales y laborales (estrés) desde diversas fuentes.

Además, espera que sirva para reconocer futuras líneas de investigación y crear las bases para apoyar la toma de decisiones e intervenciones en el lugar de trabajo.

El objetivo es analizar de manera integral para explorar y analizar la presencia de diversos factores de riesgo asociados al estrés laboral en el ámbito laboral. La identificación adecuada y completa de estos factores dará una visión completa y detallada de la complejidad del problema, lo que permitirá abordarlo de manera más efectiva, eficiente y precisa.

Realizando de manera eficaz esta acción, se hará una gran diferencia en la dinámica organizacional y en las condiciones laborales de los colaboradores, contribuyendo al avance del conocimiento científico en el campo de la investigación en salud pública y fortaleciendo el desarrollo e innovación en este campo tan importante para la sociedad.

Para conocer de manera más profunda la situación actual sobre los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral que pueden afectar la salud y bienestar de cada colaborador, se aprovechará toda la información recogida en el estudio para elaborar recomendaciones que beneficien a todo el personal de salud que labora en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Arequipa – 2023.



1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar los niveles de las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.
- Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.
- Establecer la relación entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta tesis de investigación es crítica porque no se dispone de información de antecedentes locales sobre la política de salud pública desde la perspectiva de un profesional de la salud.

Generalmente, expertos cubren esta área temática, lo que puede deberse a las condiciones de problemas laborales según cada profesión.



Esto significa que esta investigación es un nuevo recurso valioso para futuros investigadores en ciencias de la salud que puedan tener un interés particular en este tema o en un campo de estudio similar.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis

H₁: Los diversos factores de riesgo, tanto de índole psicosocial como laboral, inciden de manera significativa en el nivel de estrés experimentado por el conjunto de profesionales de la salud que conforman el equipo del Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Arequipa durante el año 2023.

H₀: No se establece una relación significativa entre los diversos factores de riesgo de naturaleza psicosocial y el estrés laboral experimentado por el conjunto de profesionales de la salud que laboran en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Arequipa durante el año 2023.

1.7. VARIABLES

A) V.1: Factores de riesgo psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial son determinadas circunstancias y características específicas que se encuentran en el entorno laboral y que tienen el potencial de influir de manera negativa en el bienestar emocional, mental y físico de los trabajadores que se desempeñan en dicho lugar. Estos factores se pueden ir sumando a lo largo del tiempo y



aumentar el riesgo de sufrir diversos tipos y grados de problemas de salud y bienestar (31).

B) V.2: Estrés laboral

C) Una respuesta emocional y física que se manifiesta cuando se está expuesto a un nivel excesivo y prolongado de tensión y preocupación en el trabajo, que se puede generar por diversas situaciones, exigencias o retos. Este estrés constante termina afectando la salud física y mental de cada uno de los trabajadores, lo que impide que puedan realizar de manera eficiente las tareas que les sean encomendadas (16).



1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	ESCALA DE VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores de riesgo psicosociales	Exigencias Psicológicas	1,2,3,4,5	Alto (12-20) Medio (9-11) Bajo (0-8)	Ordinal
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	6,7,8,9,10	Alto (9-20) Medio (6-8) Bajo (0-5)	
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	11,12,13,14,15	Buena (9-20) Regular (4-8) Mala (0-3)	
	Compensaciones	16,17,18	Buena (8-12) Regular (3-5) Mala (0-2)	
	Doble presencia	19,20	Buena (4-8) Regular (2-3) Mala (0-1)	
Estrés Laboral	Territorio Organizacional	3,15,22	Alto nivel de estrés >154 Estrés 118-153 Nivel medio de estrés 91-117 Bajo nivel de estrés <90	Ordinal
	Tecnología	4,14,25		
	Influencia del líder	5,6,13,17		
	Falta de Cohesión	7,9,18,21		
	Respaldo del grupo	8,19,23		



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Beltrán Avalos, C.J.; Freire Medina, V.G. ***“Riesgos psicosociales y su impacto en el estrés laboral en empresas tecnológicas de la ciudad de Quito”***. El estudio exhaustivo analizó y midió de manera precisa el riesgo psicosocial y su influencia en el alto nivel de estrés laboral en empresas tecnológicas localizadas en la ciudad de Quito, capital de Ecuador. Para realizar el estudio exhaustivo se utilizaron métodos correlacionales y transversales de alta exigencia, de naturaleza totalmente cuantitativa y no experimental. La muestra elegida para realizar el estudio fue de 51 empleados de los departamentos administrativo y comercial de la empresa, con edades entre los 25 y 55 años. El Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales y el Cuestionario de Evaluación del Estrés fueron los dos instrumentos principales que se utilizaron ampliamente para recoger todo el conjunto de datos necesario para realizar el estudio de forma precisa. Como resultado, se pudo verificar que existe una asociación significativa y altamente



relacionada entre el estrés laboral de los trabajadores y los riesgos psicosociales en el trabajo, lo que refuerza la necesidad de abordar integralmente la salud mental en el trabajo y promover el bienestar de los trabajadores. En concreto, casi la mitad (39,3%) de los trabajadores presentaba altos niveles de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Ya que el 7,8 % de los trabajadores que se encuentran laborando actualmente tiene más de 10 años trabajando en la empresa, y ya que los factores de riesgo psicosocial se asociaron con el estrés que informaron aquellos trabajadores que tenían menos de dos años en la organización, se podría sugerir que los niveles altos de estrés se podrían manifestar en síntomas directamente relacionados con la carga de trabajo y la capacidad intelectual de los trabajadores. En ese sentido, es preciso estudiar de qué manera estos factores influyen en el bienestar y la eficiencia de la empresa. Además, es importante mencionar que las variables psicosociales analizadas en la presente investigación mostraron un riesgo medio en la dimensión de liderazgo en la estructura organizacional. Este fascinante descubrimiento sugiere que las variadas estrategias de liderazgo aplicadas en las distintas organizaciones analizadas podrían estar ejerciendo una influencia considerable en el grado de tensión percibido por los empleados en su ámbito laboral (8).

Morales Espinoza, KY. ***"Factores de riesgo psicosocial, carga mental y estrés laboral en conductores de autobuses interurbanos en la Provincia de Biobío."***

El objetivo fue examinar y comprender en profundidad cómo la carga mental y los distintos factores de riesgo psicosocial influyen de manera significativa sobre la manera en que se vive y se manifiesta el estrés en el trabajo. Para resolver este problema complejo y difícil se aplicó una metodología transversal, exhaustiva, descriptiva, correlacional y no experimental, que permitió analizar en profundidad



cada variable del estudio. La muestra elegida y utilizada en la investigación fue de 31 conductores residentes en la región del Biobío en Chile. Se utilizó la Escala de Carga Mental Subjetiva (ESCAM), la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) y una versión reducida del Cuestionario de Evaluación de Condiciones de Trabajo SUSESO ISTAS 21 como instrumentos principales para la recogida exhaustiva de información y datos de la investigación. Según la encuesta realizada, solo el 32,2 % de los conductores encuestados refirieron haber tenido estrés agudo, el 29,10 % estrés moderado, el 22,60 % estrés funcional y el 16,10 % ningún tipo de estrés en el periodo estudiado. Estos datos muestran la necesidad de considerar el bienestar emocional de los conductores en las distintas formas y niveles de estrés que se enfrentan en el día a día. Por otro lado, ¡que el 45,20 % de los encuestados se encuentre en un nivel alto de riesgos psicosociales! Por otro lado, un 71% de los encuestados refirió altas exigencias psicológicas en cuanto a apoyo social y calidad de liderazgo que pueden afectar su bienestar. En contraposición, el 87 % de los individuos encuestados expresó inquietud por un riesgo de gran relevancia vinculado con la participación activa en el ámbito laboral y el impulso de habilidades y destrezas. Según el minucioso y detallado análisis estadístico llevado a cabo, se ha llegado a la conclusión de que no es factible establecer una correlación significativa entre los múltiples factores de riesgo psicosocial identificados y los niveles de carga psicológica observados, así como el grado de estrés experimentado en el ámbito laboral (9).

Macas Mendoza, DR., ***"Estrés laboral como consecuencia de Factores de Riesgo Psicosocial Extratrabajo en el personal ambulatorio del subcentro San Rafael, Ciudad de Esmeraldas."*** El objetivo principal de la investigación era identificar y evaluar exhaustivamente el nivel de estrés que experimentan los



colaboradores que integran el equipo de consultoría, además de analizar minuciosamente los múltiples elementos de riesgo psicosocial que podrían estar presentes y que no están directamente vinculados con las tareas laborales que llevan a cabo. Se realizó un detallado estudio de tipo descriptivo transversal, en el cual se llevó a cabo un minucioso análisis del instrumento de encuesta utilizado para recopilar de manera exhaustiva los datos necesarios para la investigación. El Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extracurricular, en combinación con la tercera edición del Cuestionario de Estrés, fueron los dos instrumentos de evaluación principales que se utilizaron en la investigación llevada a cabo con una muestra de 65 participantes. Según los datos recopilados y analizados, se puede observar claramente que un pequeño porcentaje, específicamente un 3 % de los empleados, se encuentran experimentando niveles significativos de estrés, mientras que la abrumadora mayoría, un contundente 97 %, presenta niveles bajos de estrés en su entorno laboral. En la misma línea de investigación, se pudo comprobar de manera concluyente que el factor de riesgo psicosocial más predominante no guardaba ninguna relación directa con la actividad laboral desempeñada por los individuos, específicamente en lo que concierne al tiempo de descanso entre jornadas laborales, el entorno social en el que se desenvuelven diariamente y las condiciones de la vivienda en la que habitan (10).

Arce Julio, R., Rubio Buchard, K., Cuadrado Vizcaino, H., Fonseca Angulo, R., León García, M., Rodríguez Barraza, P., ***"Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intratrabajo en trabajadores de una fundación para niños con discapacidades ubicada en el departamento de Atlántico/Colombia."*** El objetivo principal del autor es realizar un análisis detallado y minucioso acerca de la potencial relación que podría existir entre el grado de



tensión laboral interna que enfrentan los empleados y la presencia de múltiples elementos de riesgo psicológico vinculados al estrés laboral en el marco de una organización benéfica enfocada en la atención de niños con discapacidades en la zona de Atléticoico, situada en el territorio colombiano. El objetivo fue analizar cómo los factores psicosociales del entorno laboral influyen sobre el estrés, tanto emocional como laboral, en estos grupos vulnerables. Se eligió de forma aleatoria una muestra representativa de 35 empleados altamente capacitados del centro de rehabilitación para el estudio, el cual se desarrolló bajo una metodología descriptiva-correlacional, donde se buscó analizar la relación entre las variables. Se utilizaron diversas herramientas y materiales formulados por el Ministerio de Protección Social de Colombia, en asocio con la Universidad Javeriana, para recoger información precisa y completa para evaluar el estrés laboral y los distintos factores de riesgo psicológico en el trabajo. En función de los roles desempeñados por los encuestados, se pusieron en práctica múltiples estrategias metodológicas con el fin de analizar exhaustivamente los siguientes aspectos clave: exigencias laborales, nivel de independencia en las actividades, reconocimientos recibidos y modalidades de liderazgo. Los datos recopilados en el estudio revelaron que un porcentaje significativo, concretamente el 31,4 % de los trabajadores, experimentaba niveles considerablemente altos de estrés asociados con sus responsabilidades laborales. Asimismo, se pudo constatar una correlación estadísticamente relevante entre dichos niveles de estrés y variables como las exigencias cuantitativas inherentes a sus responsabilidades laborales, la intensidad de la carga emocional a la que se veían expuestos y el impacto que el contexto laboral tenía en su esfera personal. Los niveles de estrés laboral también se veían notablemente influenciados por las perspectivas de crecimiento profesional y el



nivel de autonomía que se tenía sobre la propia carrera laboral en la empresa. Finalmente, el estudio detalló que el aumento de los niveles de estrés laboral de los trabajadores estaba directamente vinculado con los riesgos psicológicos que se manifestaban en el ambiente de trabajo. Se recomienda enfáticamente que el plan de salud ocupacional de la empresa incluya estrategias efectivas para reducir dichos riesgos, mejorar la calidad en la atención proporcionada a los menores con discapacidades y promover un ambiente laboral favorable para la salud y el bienestar completo de los empleados (11).

Gutiérrez Núñez, DE. Gavilanes Gómez, GD. ***Factores de riesgo psicológico y su asociación con el estrés laboral en docentes de unidad educativa.*** Medir de manera exacta y rigurosa y valorar de manera exhaustiva y precisa la influencia de las distintas variables de riesgo psicosocial sobre el estrés laboral de los profesores es esencial para comprender en su totalidad esta complejidad y poder desarrollar medidas preventivas y de mitigación. Con el propósito de ofrecer estrategias y herramientas altamente especializadas y efectivas para mejorar significativamente la vida laboral de los docentes, era necesario reconocer e identificar de manera precisa y detallada las condiciones laborales negativas que más afectaban su bienestar mental y físico. Se utilizó un diseño de investigación correlacional cuantitativo para analizar la relación entre las variables estudiadas.

Se distribuyeron cuestionarios estandarizados a 50 instructores altamente capacitados de una unidad educativa en particular, los cuales fueron seleccionados mediante muestreo intencional y evaluación cuidadosa. Las herramientas específicas analizaban en profundidad los distintos factores de riesgo psicosocial en tres dimensiones clave, medidas con una escala científicamente validada: estrés laboral, exigencias emocionales, sobrecarga y falta de apoyo por parte de la



organización (los factores psicológicos). Según los datos recopilados en el estudio estadístico llevado a cabo, se pudo observar que un alto porcentaje, específicamente el 78 % de los participantes encuestados, manifestó que los docentes presentaban niveles considerablemente elevados de estrés, mientras que un porcentaje ligeramente inferior, concretamente el 65 %, identificó que una sobrecarga laboral excesiva era uno de los inconvenientes más relevantes en este contexto. El setenta y cinco por ciento de los participantes en la encuesta también hizo referencia explícita a la falta de respaldo organizativo como un factor sumamente relevante a considerar en el análisis de los resultados obtenidos. Los niveles de estrés se correlacionaban positivamente con el grado de exigencia y responsabilidades de las tareas laborales asignadas a los empleados en la empresa. Los resultados obtenidos a través de la investigación indicaron que un porcentaje considerable, concretamente el 62 %, de la variabilidad detectada en los niveles de estrés laboral puede ser asociado a la presencia y la influencia de múltiples factores de riesgo psicosocial presentes en el ámbito laboral. Se pudo comprobar empíricamente a través de estudios detallados que las percepciones de estrés de los docentes estaban significativamente influenciadas por diversos factores, entre los cuales destacaban principalmente la elevada carga de trabajo, la notable carencia de respaldo y respaldo organizativo por parte de la institución educativa, así como la falta de reconocimiento y apoyo por parte de la comunidad educativa en general.

Por ejemplo, se determinó a través de diversas investigaciones que las sugerencias y recomendaciones relacionadas con tácticas organizativas, tales como la implementación de políticas de apoyo al personal, la redistribución estratégica de la carga de trabajo, así como la capacitación en inteligencia emocional y la

promoción de la equidad laboral, pueden tener impactos significativos en la reducción de estas variables de riesgo y en el establecimiento de entornos laborales más saludables, armoniosos y productivos (12).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Espinoza Ticse, LM. El estudio titulado ***"Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral entre empleados de bancos en Huancayo, 2020"***. Por ejemplo, se ha llegado a la conclusión a través de diferentes investigaciones que las propuestas/recomendaciones sobre tácticas organizativas, como políticas de apoyo al trabajador, redistribución justa de la carga de trabajo, capacitación en inteligencia emocional, fomento de la equidad, pueden influir en la reducción de estas variables de riesgo y generar ambientes de trabajo más saludables, armónicos y productivos. Los datos del estudio mostraron que casi un tercio de los trabajadores (32,8 %) tenía factores de riesgo psicosociales positivos. Además, un porcentaje considerable (39,7 %) se encontraba en un nivel promedio en este componente, y el 27,6 % restante se ubicó en niveles desfavorables. El 1,7 % de los encuestados presentó estrés laboral alto, el 34,5 % moderado y la mayoría, el 63,8 %, tuvo bajo estrés laboral.

El análisis correlacional a profundidad arrojó una significancia altamente significativa con un valor de 0.05 y un Spearman de 0.547, lo que demuestra que existe una fuerte relación entre las variables analizadas. Otros hallazgos interesantes mostraron que el estrés se asocia positivamente a las demandas psicológicas y la incertidumbre sobre el futuro y negativamente al control sobre el entorno de trabajo y el apoyo social. Los hallazgos del estudio mostraron claramente que la exposición prolongada a una variedad de factores de riesgo



psicosocial se asocia con altos niveles de estrés laboral y deterioro de la salud física y mental en los trabajadores profesionales. También se pudo verificar en el estudio que los factores que más consecuencias negativas traen al mundo laboral son las demandas psicológicas y la necesidad de tener que conciliar obligatoriamente la vida laboral con la familiar. Vale la pena mencionar que el apoyo social, el reconocimiento de los compañeros y superiores jerárquicos, contribuyen a disminuir significativamente los niveles de tensión, estrés y ansiedad de los trabajadores.

Limitar la exposición de las personas a los potenciales factores de riesgo y promover unas condiciones de trabajo seguras y saludables seguramente va a exigir cambios estructurales y medidas preventivas adicionales. Finalmente, se recomendó que las instituciones desarrollaran programas preventivos y terapéuticos efectivos y eficientes para evaluar y controlar de forma sistemática y periódica los riesgos psicosociales que puedan afectar a los trabajadores. Entre las recomendaciones que surgieron se encontraba la necesidad de mejorar la planificación y organización de las tareas, desarrollar un liderazgo efectivo y fortalecer la comunicación interna de la empresa. También se ha encontrado que se genera un ambiente laboral más positivo y productivo cuando se generan políticas y normas que reconocen y recompensan los esfuerzos y resultados individuales de los trabajadores en la organización. Esto ayuda a reforzar la motivación y el compromiso de los empleados hacia la organización, influyendo en la cultura organizacional y en los resultados finales de la empresa (13).

Tacca Huamán, DR. (2021). **Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Percibido en Docentes Universitarios**. La finalidad de la investigación es analizar la posible asociación que existe entre el estrés percibido y los distintos factores de riesgo



psicosocial que influyen en la salud mental de los profesores universitarios en la ciudad metropolitana de Lima, en el territorio peruano. Para realizar este estudio se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, transversal, correlacional, sin experimentación. La muestra elegida para realizar el estudio fue una muestra de 117 profesionales de la docencia que trabajaban a tiempo completo en centros educativos, ya sean estatales o privados. Para el análisis de datos se aplicó la Escala de Estrés Percibido (PSS14), la cual consta de catorce ítems. Además, se administró la forma abreviada del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, que explora dimensiones relacionadas con la evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo. Los coeficientes alfa de Cronbach para las medidas fueron de 0,70 y 0,82 respectivamente, mostrando una fiabilidad muy alta y confiable. Se utilizó la versión 22.0 del software SPSS Statistics con el objetivo de realizar el análisis detallado de los datos recopilados en el estudio de investigación. Se pudo constatar a través de la investigación que el nivel de estrés percibido se hallaba de forma significativa vinculado con una variedad de aspectos psicosociales relevantes, como por ejemplo las demandas psicológicas ($r = 0,37$), la remuneración ($r = 0,38$) y la armonización entre la vida laboral y personal ($r = 0,42$). No obstante, durante el análisis se pudo observar que existe una relación moderadamente desfavorable (con un coeficiente de correlación de $-0,32$) entre el nivel de estrés que los individuos perciben y la cantidad de respaldo social que reciben de su entorno más próximo. Los docentes que ocupan el cargo de profesores titulares en la institución educativa presentaron niveles notablemente más bajos de estrés percibido en contraste con los docentes que tienen un contrato, tal como revelaron los datos recopilados en la investigación (Media = 45,77, Desviación Estándar = 4,81 en comparación con Media = 47,89, Desviación



Estándar = 4,70, respectivamente), con un nivel de significancia estadística establecido en $p < 0,05$. Además, es fundamental resaltar que los síntomas relacionados con el estrés, como intensos dolores de cabeza (en un 32,4 % de los casos), problemas para conciliar el sueño (en un 36,1 %) y un agotamiento físico y mental profundo (en un 45,2 %), se manifestaban con mayor incidencia entre los profesionales del ámbito educativo que tenían más de 45 años y pertenecían al género femenino. Los resultados obtenidos a través del estudio indicaron que los factores psicosociales que mantienen una estrecha correlación con el nivel de estrés experimentado por los docentes universitarios incluyen las exigencias psicológicas derivadas de su labor, la sensación de inseguridad en el entorno de trabajo y la armonización entre la esfera profesional y la personal. También hemos aprendido que los efectos negativos del estrés crónico se pueden disminuir en gran medida con un buen apoyo social de familiares, amigos y compañeros de trabajo. Los profesores mejor formados y con más experiencia de universidades privadas de prestigio informaron más riesgos psicosociales que sus compañeros de universidades públicas reconocidas, lo que evidencia la necesidad urgente de revisar y evaluar las condiciones de trabajo en las universidades privadas para crear un entorno seguro y saludable para todos los trabajadores de la educación. Se sugirió que el establecimiento de programas de bienestar social, el fomento del aumento de la seguridad laboral, el aseguramiento de un ambiente laboral saludable y la generación de condiciones laborales apropiadas eran medidas altamente efectivas para mejorar el bienestar del cuerpo docente. También se sugirió que para futuras investigaciones se podría proponer que en un futuro cercano las investigaciones se enfoquen en hacer un análisis profundo y detallado

del estrés laboral y su efecto en la salud, utilizando una gran variedad de técnicas de evaluación médica y psicológica (14).

Becerra Salas, TS., Bellido Lapa, Bl., Miranda Monzón, F., Tintayo Gigua, LM.,

"Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral entre Conductores de Autobuses de Transporte Público en Lima Metropolitana, 2020." El objetivo principal de esta

investigación es llevar a cabo un análisis exhaustivo de la potencial correlación que podría existir entre los niveles de estrés laboral que experimentan los conductores de autobuses que brindan sus servicios en el sistema de transporte público de la amplia zona metropolitana de Lima durante el año 2020, y los múltiples riesgos psicosociales a los que podrían verse enfrentados en el cumplimiento de sus tareas cotidianas. Con un diseño de investigación correlacional longitudinal y un enfoque de encuesta de tiempo específico, se realizó un estudio correlacional cuantitativo exhaustivo y riguroso. El Ministerio de Protección Social de Colombia dejó a disposición de los participantes el cuestionario detallado para medir el estrés laboral y el cuestionario amplio de factores de riesgo psicosociales intralaborales. En total, 436 conductores varones fueron seleccionados intencionalmente para esta encuesta tan importante para el mundo laboral. Los resultados del estudio exhaustivo mostraron que los índices de fiabilidad fueron muy altos, con $\alpha = 0,946$ y $\alpha = 0,913$, respectivamente. De acuerdo a lo que arrojó la investigación del equipo investigador, se pudo evidenciar de manera explícita que un alto porcentaje de los conductores encuestados (61%) presentan bajo estrés en el ámbito laboral. Por el contrario, y de manera alarmante, un alto porcentaje (55,7%) de los conductores estudiados se hallaban expuestos a riesgos psicosociales que podrían comprometer su bienestar y desempeño laboral. En el análisis de la muestra también se encontró una asociación estadísticamente significativa, aunque de



magnitud moderada, entre los distintos factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral de los trabajadores ($r = 0,36$, $p < 0,001$). Se halló una asociación estadísticamente baja ($r = 0,37$, $p < 0,001$) entre estas características específicas y las distintas dimensiones organizativas que existen en las empresas, lo que sugiere que el tipo de estructura organizacional de las empresas influye en estas dos variables. Pero en el análisis profundo realizado no se encontró asociación estadísticamente significativa entre las variables principales en estudio y variables sociodemográficas como edad, estado civil, entre otras.

Según el estudio de los investigadores del análisis, se pudo verificar que la mayoría de los conductores estaban expuestos a condiciones peligrosas de tipo psicosocial y, a la vez, los trabajadores informales (53,9 % del total de individuos estudiados) tienen muy limitado el acceso a los beneficios y prestaciones del sistema de protección social. Los bajos niveles de estrés encontrados en el estudio, en comparación con estudios previos, resaltaban la necesidad de explorar a fondo otras variables de riesgo altamente asociadas al estrés en este sector laboral.

Aunque en el análisis preliminar de los expertos no se encontró asociación entre los distintos factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los abnegados trabajadores, es imprescindible seguir profundizando en el conocimiento preciso y minucioso del mecanismo en que interactúan. Finalmente, se sugirieron algunas iniciativas y acciones puntuales para la prevención y gestión eficaz de los riesgos psicosociales en el trabajo, entendidas como acciones organizativas específicas para promover un ambiente de trabajo más saludable, armónico y favorable al bienestar de todos los trabajadores de la empresa. Para entender mejor a este grupo y crear mejores estrategias de intervención, se hicieron validaciones de los

resultados comparando las características específicas de distintos lugares de trabajo con otras formas de empleo y muestras de estudio (15).

2.1.3. Antecedentes locales

Bernal Todco, LA., Se realizó un análisis titulado ***“Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Conductores de Transporte de Carga de Cuatro Empresas en la Ciudad de Arequipa, 2020”***. El propósito fundamental de esta investigación fue realizar un análisis detallado con el propósito de identificar la viabilidad de establecer una correlación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral experimentados por los conductores de transporte de mercancías y las diversas variables de riesgo psicosocial que estuvieron vigentes en el ámbito laboral de las cuatro organizaciones ubicadas en la zona geográfica de Arequipa durante el transcurso del año 2020. Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, no experimental, descriptivo-correlacional, para analizar de manera exploratoria y exhaustiva una muestra representativa de 119 conductores participantes. La información precisa se recopiló utilizando el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, instrumentos validados internacionalmente y con alta confiabilidad ($\alpha = 0,926$ y $\alpha = 0,934$ respectivamente).

Según el análisis de correlación realizado, el riesgo psicosocial y el estrés laboral se correlacionan de manera significativa ($\rho = 0,795$, $p < 0,05$). Esta relación explica el 63,2 % de la variabilidad en los datos recogidos, según el coeficiente de determinación R^2 . Según los datos obtenidos en la investigación, se ha podido constatar que el trato frecuente con otras personas, la diversidad de tareas que tienen que realizar y la mano de los jefes son los principales causantes que provocan altos niveles de tensión en los conductores profesionales. El estudio

exhaustivo destacó la necesidad urgente de desarrollar y aplicar programas preventivos dirigidos a las distintas amenazas psicosociales que afectan específicamente a este sector laboral, reforzando el apoyo institucional y la capacidad de liderazgo para crear estrategias que reduzcan el estrés.

Se destacó la importancia de identificar tempranamente a los trabajadores altamente riesgosos y que pasan por situaciones de estrés laboral severo, para así poder definir estrategias y tácticas personalizadas que aborden eficientemente sus necesidades específicas y contribuyan a mejorar su salud integral. Además, se enfatizó la importancia de una evaluación integral y profunda de los factores subyacentes que contribuyen a la situación actual y sus posibles efectos en el bienestar y la eficiencia de la organización, para fomentar un ambiente de trabajo que favorezca la salud física y mental, la productividad sostenible y el crecimiento de todos los colaboradores. Con el propósito de garantizar y mantener un ambiente de trabajo seguro, saludable y altamente productivo, se sugirió fortalecer y ampliar las acciones organizativas diseñadas para reducir y prevenir los riesgos psicosociales que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores (16).

Toia Larsen, M. **"Factores Psicosociales y Estrés Laboral en Trabajadores de Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales en Dos Hospitales de Arequipa, Perú." (2021).** El objetivo fue analizar los factores psicológicos asociados a la presión laboral del personal de enfermería que labora en las unidades de cuidados intensivos neonatales (UCIN) de dos hospitales de la ciudad de Arequipa, Sudamérica (Perú). Cincuenta profesionales sanitarios expertos y motivados participaron en un estudio prospectivo transversal en el que se tomaron medidas exhaustivas y detalladas de factores psicosociales utilizando el cuestionario ISTAS21 y se evaluó en profundidad el estrés laboral con el JSS. También se



recolectó información adicional a través de cuestionarios dirigidos para profundizar en las condiciones laborales y sociodemográficas de los participantes.

Se realizó un análisis de chi cuadrado para explorar posibles asociaciones entre las variables en el conjunto de datos, utilizando el software estadístico SPSS 22.0. Según los datos obtenidos en la investigación, se encontró que el 34% del personal encuestado refirió tener estrés laboral moderado y un 66% presentó estrés laboral muy alto. En relación con las variables psicosociales, un porcentaje significativo del 12 % de los participantes señaló experimentar de manera frecuente una carga laboral adicional, al mismo tiempo que un considerable 50 % reportó enfrentar demandas psicológicas de nivel intermedio y un elevado 76 % declaró experimentar una satisfacción moderada con el salario percibido. El elevado nivel de apoyo social percibido y la excelencia en el liderazgo, así como la efectividad en la comunicación interpersonal, también tuvieron un impacto sumamente significativo en el 98 % de los participantes de la encuesta realizada en el marco del estudio. No obstante, es fundamental resaltar que se encontraron correlaciones estadísticamente significativas (con un nivel de significancia de $p < 0,05$) entre la demanda psicológica percibida por los empleados, la remuneración económica recibida, la asistencia regular al centro de trabajo y el grado de estrés laboral experimentado. De acuerdo con los datos recopilados en el estudio realizado, se ha llegado a la conclusión de que las altas exigencias psicológicas, la imperiosa necesidad de armonizar la esfera laboral con la personal, así como la insuficiente retribución económica, son elementos que indican la existencia de estrés laboral entre los profesionales que desempeñan sus labores en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales. Además, muchas investigaciones científicas han verificado que, aunque el apoyo social y un buen liderazgo puedan tener efectos beneficiosos



y proteger en cierta medida, no consiguen eliminar el efecto perjudicial del estrés en este colectivo. Para reducir dicha sobrecarga que impacta en el bienestar de los trabajadores, se desarrollaron regulaciones organizacionales para satisfacer integralmente las necesidades psicológicas y emocionales de los empleados y asegurar una remuneración justa y equitativa por su contribución al éxito de la empresa. Además, se sugirió que, con el fin de individualizar las intervenciones para mejorar la productividad y el bienestar del personal de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) y optimizar los servicios que ofrece, es necesario realizar un seguimiento periódico con instrumentos validados, como el ISTAS21 y la JSS, para determinar con exactitud los niveles de estrés laboral en el ambiente laboral. Este proceso de evaluación continua y planificada permitirá reconocer los puntos a mejorar y establecer estrategias personalizadas para cada integrante del equipo, creando así un ambiente de trabajo saludable y productivo a largo plazo (17).

Hanco Huamán, ST., ***Factores Psicosociales y Estrés Laboral en Enfermeras Graduadas en 2017 de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2020.*** El objetivo principal de la investigación fue realizar un análisis detallado de la relación entre las diferentes características psicológicas individuales y el grado de estrés laboral experimentado por el grupo de enfermeras que trabajan en hospitales, en particular aquellas que se graduaron de la reconocida Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, en el encantador país de Perú, en el año 2017. Se utilizó un diseño de investigación correlacional no experimental con el propósito de realizar un minucioso análisis estadístico cuantitativo y descriptivo, de carácter transversal, en el conjunto de pacientes involucrados en el estudio (n = 50). Se procedió a realizar la cumplimentación exhaustiva del cuestionario



SUSESO-ISTAS 21 con el loable propósito de analizar detenidamente los diversos factores psicosociales presentes en el entorno laboral, además de llevar a cabo la aplicación meticulosa de la Escala de Estrés de Enfermería con el fin de cuantificar de manera precisa el grado de estrés laboral experimentado por un conjunto representativo conformado por cincuenta destacados profesionales de enfermería. Las pruebas de chi cuadrado, el coeficiente de correlación de Spearman, el análisis de varianza de un solo factor y otras técnicas estadísticas avanzadas fueron utilizadas para realizar un análisis detallado y minucioso de los datos recopilados en el estudio.

Conforme a una investigación llevada a cabo por la reconocida Asociación Nacional de Psiquiatría, se descubrió que un considerable 82 por ciento de las enfermeras participantes en la encuesta manifestaron experimentar un nivel intermedio de factores psicosociales en su entorno de trabajo. Dentro de este mismo grupo de individuos, un considerable 56 por ciento mencionó experimentar altas exigencias psicológicas en su entorno laboral, mientras que un notable 72 por ciento indicó estar expuesto a un alto riesgo de falta de compensación económica por su trabajo realizado. Asimismo, un considerable 60 por ciento de los encuestados expresó sentir un elevado nivel de riesgo de experimentar una falta de respaldo social en su entorno de trabajo. En relación con la problemática del estrés laboral, se pudo observar en el estudio que un porcentaje bastante significativo del 42 % de los participantes reportó experimentar niveles moderados de estrés, mientras que un 58 % restante indicó sentir niveles reducidos de estrés en su entorno laboral. La relación estadística encontrada entre las variables analizadas resultó ser altamente significativa, con un nivel de significancia estadística de $p < 0,05$. Además, se observó que existe una correlación moderadamente positiva entre las variables,



con un coeficiente de correlación de $Rho = 0,602$. Este interesante hallazgo revela que los niveles de estrés laboral experimentados por las enfermeras mostraban una clara tendencia al incremento en correspondencia con el aumento del riesgo psicosocial al que estaban expuestas en su entorno laboral. Los resultados obtenidos a través del estudio realizado pusieron de manifiesto que los factores determinantes más relevantes en lo que respecta a los elementos estresantes asociados con el entorno laboral son las demandas psicológicas excesivas, la falta de compensación económica adecuada, la ausencia de apoyo y respaldo, así como la carencia de respaldo social por parte de los compañeros de trabajo. Los resultados del estudio revelaron que los principales factores que determinan la aparición de estrés laboral y psicosocial son las altas demandas psicológicas, las bajas recompensas y la falta de apoyo social. Aunque la mayoría de las enfermeras no han sufrido estrés o han tenido poco estrés, trabajar en un ambiente de este tipo es un riesgo para su salud física y mental. Deben establecerse medidas eficaces para resolver esta situación y asegurar un ambiente de trabajo saludable y sostenible en el tiempo.

Se sugirieron seminarios de capacitación específicos y formas de disminuir los distintos factores psicosociales determinantes. Entre ellas se destacan el aumento del apoyo social, los planes de compensación y las técnicas avanzadas de reducción del estrés. Entre ellas se encuentran la administración del tiempo y la práctica de técnicas de relajación profunda, las cuales favorecen la salud mental y el bienestar. Con el propósito de validar de manera minuciosa y detallada los resultados obtenidos a partir de los datos recopilados en la actualidad y proponer normativas laborales más equitativas y justas para todos los trabajadores, también



se consideró la posibilidad de llevar a cabo investigaciones comparables en diferentes entornos laborales (18).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Factores de Riesgo Psicosociales

Las diversas situaciones y elementos que se encuentran en el ambiente laboral y que tienen un impacto desfavorable en la salud mental y el bienestar de los empleados son reconocidas y catalogadas como elementos de riesgo psicosocial. Estos riesgos laborales pueden estar determinados por una amplia variedad de factores presentes en los diversos entornos laborales, así como por las múltiples responsabilidades que recaen sobre los empleados en el desarrollo de sus actividades diarias y en el cumplimiento de sus tareas asignadas. Las cargas de trabajo excesivas, un entorno laboral adverso y poco colaborativo, la ausencia de armonía entre la vida profesional y personal, así como la carencia de gratificaciones o reconocimiento son ejemplos de factores de riesgo psicosocial que tienen la capacidad de incidir negativamente en el desempeño de los trabajadores y generar descontento y malestar en el ámbito laboral (19).

El adecuado cuidado y atención al bienestar físico, mental, social y emocional de los trabajadores se ve gravemente afectado por esta complicada situación que enfrentamos en la actualidad. La configuración de la estructura organizativa, las complejas dinámicas de interacción laboral, la diversidad de las tareas asignadas y la extensión de las responsabilidades asumidas son solo algunas de las numerosas variables que pueden tener un

impacto negativo en el bienestar físico y en la protección de los derechos fundamentales de los trabajadores (20).

2.2.1.1. Clasificación de Factores de Riesgo Psicosocial

Todas estas problemáticas se relacionan con distintas dimensiones del ambiente laboral que pueden impactar negativamente la salud social, emocional y física de los trabajadores que se desempeñan a diario en el lugar. Pero sobre todo, es importante establecer medidas preventivas y estrategias de bienestar laboral para crear un ambiente de trabajo saludable y equilibrado. Se han desarrollado diversas tipologías que categorizan estos elementos según su naturaleza y las condiciones específicas del contexto laboral, para analizar en detalle cómo influyen en el mundo del trabajo. El modelo demanda-control, también llamado demanda-control-apoyo, es un modelo teórico muy utilizado en psicología laboral para estudiar y categorizar las situaciones laborales según la cantidad de demandas psicológicas que implican y el grado de autonomía y control que tienen los trabajadores sobre su entorno de trabajo. Este modelo plantea que la combinación de altas exigencias laborales y bajo control sobre el trabajo genera altos niveles de estrés en los trabajadores, lo cual puede afectar su salud física y mental.

Modelo Demanda-Control

El modelo de Karasek, también llamado demanda-control, busca explicar que el estrés se genera cuando las demandas del trabajo superan la capacidad de control que tienen los trabajadores sobre su trabajo. Este modelo hace referencia a los factores externos e internos que determinan el

estrés laboral, por lo que es necesario desarrollar estrategias de intervención que logren un equilibrio entre la demanda y la autonomía del trabajador. En este tenor, las exigencias laborales pueden tomar diferentes formas, como la cantidad de trabajo que la empresa exige a sus trabajadores, lo difícil y complejo que sean las tareas que tienen que realizar los trabajadores, los plazos inflexibles que tienen para entregar el trabajo, entre otras; que afectan el desempeño laboral de los trabajadores. Pero, en contraposición, el control sobre las tareas de trabajo se define como el grado de autonomía que tiene un trabajador para decidir la forma en que realiza su trabajo y para controlar su horario (37).

Modelo Esfuerzo-Recompensa

Los altos niveles de estrés se deben a un desequilibrio entre el esfuerzo del trabajador y los incentivos recibidos, tal y como sugirió Siegrist en su modelo. Si bien los incentivos abarcan más que la simple remuneración monetaria, también incluyen posibilidades de crecimiento, seguridad laboral y reconocimiento. Por el contrario, los esfuerzos se refieren al trabajo realizado y al esfuerzo emocional requerido. Porque los empleados se frustrarán y perderán motivación y al final deteriorarán su salud mental, que se ve afectada por el mal trabajo; si los trabajadores sienten que sus esfuerzos no son apreciados/recompensados, no tendrán motivación. El modelo destaca una atmósfera laboral que aprecia los logros y otorga recompensas proporcionales a los esfuerzos (38).



Clasificación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)

En términos más concretos y específicos, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT) categoriza y desglosa los factores de riesgo psicológicos en el entorno laboral en tres categorías esenciales: las relacionadas con las tareas a realizar, aquellas vinculadas a la estructura y funcionamiento de la organización, y los aspectos concernientes a las interacciones y dinámicas en las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral. Los factores centrados en las tareas y en el entorno laboral, tales como la sobrecarga de tareas, la ejecución de tareas repetitivas y la gestión de altas demandas emocionales, como la compleja situación que experimenta el personal de salud al enfrentarse a situaciones críticas de vida o muerte, pueden tener un impacto significativo en el bienestar y la salud mental de los trabajadores. Es importante abordar estos temas para crear un ambiente de trabajo saludable y sostenible en el tiempo. Pero también los factores organizacionales pueden estar asociados a la existencia de definiciones poco claras de los roles laborales, percepciones divergentes entre la gerencia y los trabajadores y la ausencia de políticas y procedimientos definidos y transparentes. Finalmente, los "factores interpersonales" se refieren a la naturaleza de las relaciones laborales, tales como las redes de apoyo, las relaciones entre compañeros, la comunicación, la colaboración para resolver problemas y la eficacia para trabajar en equipo. Esta clasificación, muy reconocida y utilizada en el mundo laboral, se aplica de manera exhaustiva y detallada para valorar de manera integral todos los posibles riesgos que se puedan encontrar en cualquier tipo de entorno de

trabajo. Es un instrumento para reconocer y controlar los peligros que pueden afectar la seguridad y salud de los trabajadores en sus lugares de trabajo (39).

Factores Psicosociales en el Ámbito Hospitalario

En el ámbito de la salud, los factores psicosociales son de gran importancia por el tipo de trabajo tan emotivo que realizan. Es común que los trabajadores de la salud experimenten una alta demanda psicológica, largas horas de trabajo, exposición frecuente al sufrimiento humano y falta de recursos en algunas condiciones. En estas circunstancias tan desafiantes, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, el respaldo y la solidaridad del entorno social, así como el reconocimiento y la valía del liderazgo, juegan un papel fundamental a la hora de manejar eficazmente el estrés laboral. Asimismo, considerando que los profesionales de la salud frecuentemente se ven en la situación de tener que lidiar con una doble carga, conocida como la «doble presencia», es decir, la imperiosa tarea de atender tanto sus responsabilidades laborales como sus compromisos familiares, resulta de suma relevancia en este contexto (37).

2.2.1.2. Impacto Multinivel de los Riesgos Psicosociales

El impacto de los riesgos psicosociales en el entorno laboral se manifiesta en múltiples niveles, no solo afectando a los empleados en las distintas entidades laborales, sino también influyendo en la estructura y los desenlaces internos de estas, así como en el entorno social en su totalidad.



Impacto a Nivel Individual

La comprensión del alcance y el grado de los riesgos psicológicos que requieren enfoques multinivel para la reducción de riesgos es posible gracias a estos efectos multinivel. Los riesgos sociales están más directamente relacionados con la salud de los trabajadores y, a su vez, pueden afectar negativamente su estado psicosocial, los aspectos físicos, mentales y sociales de la salud al disminuir sus capacidades físicas, como una condición respiratoria crónica o el aislamiento social (40).

En lo que respecta al entorno físico, es importante tener en cuenta que las personas pueden experimentar una variedad de trastornos relacionados con el sistema inmunológico, musculoesqueléticos y cardiovasculares debido al estrés crónico derivado de la exigencia laboral, la presión psicológica y la carencia de redes de apoyo. Los empleados que experimentan un nivel constante de estrés en su entorno laboral tienen una mayor probabilidad de desarrollar ansiedad, depresión y el síndrome de agotamiento, el cual se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en su desempeño laboral, entre otras posibles afecciones (41).

Impacto a Nivel Organizacional

La eficacia operativa de una organización, el ambiente laboral positivo, la sinergia en el trabajo en equipo y la capacidad de una entidad para alcanzar sus objetivos estratégicos se ven significativamente afectados por los diversos riesgos psicosociales que pueden surgir en el entorno laboral. En la actualidad, estamos observando un aumento considerable en los índices de ausentismo laboral, la rotación constante de empleados y una disminución



notable en los niveles de productividad, todo esto como resultado de un entorno laboral caracterizado por elevados niveles de estrés y conflictos internos (42).

Los trabajadores estresados en un entorno laboral pueden sufrir problemas de concentración, cometer errores y sufrir accidentes laborales. Y un ambiente de trabajo hostil se reflejará en la reputación de una organización y, por lo tanto, en la dificultad para atraer y retener buenos empleados. Las empresas que no logran gestionar los riesgos psicosociales tienden a incurrir en costos operativos excesivos, como la sustitución de personal, pagos de compensación y gastos médicos incurridos por su personal. Y con un compromiso relativamente bajo de los trabajadores, hay una falta de capacidad de la organización para innovar y ser flexible en un entorno competitivo. (43).

Impacto a Nivel Social y Económico

Las enfermedades relacionadas con el trabajo son una carga significativa para el sistema de salud, aumentando el costo de las consultas, tratamientos y hospitalizaciones, y aumentando los costos para aquellos que trabajan desde el principio para mantener una oficina de puertas abiertas. Y, como resultado de la disminución de la fuerza laboral activa, las economías enfrentan pérdidas económicas debido a esta pérdida. Al reducir la rotación total en la sociedad y disminuir la producción total. A un nivel más macro, el estrés laboral crónico conduce a la desigualdad social. Los trabajadores son más susceptibles en los mercados laborales con menos protección social y recursos insuficientes, como la salud y la educación. Esto perpetúa ciclos de

inequidad que no solo afectan a los individuos, sino también a las comunidades y economías locales. (44)

Relación entre los Niveles de Impacto

Como resulta, la interacción de estos niveles forma el trasfondo de una influencia multidimensional. Por ejemplo, un empleado que está fatigado física y emocionalmente reducirá su nivel de productividad y, por lo tanto, arrastrará a toda la organización hacia abajo. Esta presión, a su vez, puede ejercer presión sobre los colegas, y así llevar a un ambiente de trabajo menos saludable. La acumulación continua de estos impactos a nivel individual y regional deteriora la competitividad de las distintas economías regionales en el sistema y profundiza problemas sociales críticos como la desigualdad económica y la falta de oportunidades laborales.

Necesidad de una Intervención Integral

Es de vital importancia realizar intervenciones integrales y multidisciplinarias para dar solución a las problemáticas y situaciones que se presenten en los distintos contextos. Debido a la magnitud de los riesgos psicosociales y sus consecuencias a nivel individual, organizacional y social, es necesario desarrollar políticas integrales que aborden de manera integral estos problemas desde un enfoque preventivo. Por lo cual, la organización debe de generar políticas para crear un ambiente de trabajo positivo, desarrollar capacitación en control de estrés, fortalecer el liderazgo y promover medidas de higiene de carrera y vida. Para regular los riesgos psicosociales y

proteger la salud de los trabajadores, los gobiernos y las instituciones públicas deben desarrollar marcos legales claros.

Efectos de los riesgos psicosociales

Nivel Individual

El estrés laboral es uno de los efectos más comúnmente asociados con los riesgos psicosociales; cuando las demandas laborales exceden la capacidad individual, las personas experimentan dificultades para enfrentar o manejar de manera adecuada dichas circunstancias, lo cual incrementa significativamente la probabilidad de desarrollar enfermedades graves que impactan tanto en la salud física como en la salud mental de los trabajadores (15). La importancia de abordar este tema de manera proactiva y efectiva no puede ser subestimada, ya que las consecuencias a largo plazo pueden ser sumamente perjudiciales para el bienestar general de los empleados.

Nivel de la empresa

A nivel corporativo: si se considera que el entorno laboral es perjudicial para la salud y el bienestar de los colaboradores, puede desencadenar desafíos laborales significativos o ineficacia en el desempeño laboral, lo cual puede resultar en una disminución notable del rendimiento laboral y, por ende, en una reducción significativa de la productividad y la calidad del trabajo, generando un aumento considerable del ausentismo y, como consecuencia directa, la organización se enfrenta a dificultades importantes en la retención y atracción de posibles empleados (15).

2.2.1.3. Características de los factores psicosociales de riesgo

Según Díaz y Villar (21),

Extiende Espacio y Tiempo. "Haz crecer tu mente e imagina el universo: el espacio y el tiempo entrelazándose en una danza cósmica que desafía nuestra comprensión". "Ábrete a un mundo de posibilidades que no tiene fronteras ni tiempo definido en los factores de riesgo psicosocial del ambiente laboral, que pueden provocar estrés y malestar en los trabajadores". Es importante reconocer y manejar adecuadamente estos factores para crear un ambiente de trabajo saludable y productivo. Como no pueden circunscribir la salud psicológica y el bienestar integral de los trabajadores a ciertos momentos o lugares, ya que la carga de trabajo, los puestos o la capacidad de control pueden afectar a largo plazo la salud mental y emocional de los trabajadores en el tiempo extra laboral y en el horario fuera del trabajo. En consecuencia, podrían estar impactándolos a lo largo del día laboral y/o extenderse al dominio personal, ya que el estrés laboral puede transferirse fácilmente de los estresores/tensiones del trabajo a la vida familiar. Es esencial tener en cuenta esta interconexión entre el ámbito laboral y personal para abordar de manera integral el bienestar de los trabajadores (21).

Falta de Objetividad

Se basan en las opiniones y experiencias subjetivas de los empleados, y por lo tanto de la experiencia intersubjetiva del equipo organizacional, lo que hace que tales riesgos sean difíciles de cuantificar de manera cuantitativa



con otros riesgos ocupacionales más tangibles, como los riesgos físicos y químicos (21).

Afectan otros riesgos

No son cajas que se recojan de forma aislada, sino que se combinan entre sí y tienen un efecto multiplicador. Si los aspectos de riesgo coexisten o se exacerbaban muchos factores de riesgo, en combinación o aumentan juntos, pueden resultar en consecuencias como: 'reacción exagerada, comportamientos alterados y no adaptativos, como comportamientos acelerados, modificados y/o no orientados al ajuste', los comportamientos son una cascada de resultados negativos (21).

Escasa cobertura legal

Tienen una cantidad insuficiente de protección legal contra posibles demandas en comparación con otros tipos de riesgos ocupacionales, tales como los riesgos físicos o químicos, los cuales cuentan con un marco normativo más sólido y detallado. Se ha observado en numerosos estudios la complejidad que implica medir y cuantificar los diferentes factores estresantes presentes en el entorno laboral, tales como la carga emocional derivada de las interacciones en el trabajo o la presencia de conductas de acoso laboral. Esta dificultad para evaluar con precisión estos elementos dificulta la formulación de normativas específicas en sectores industriales particulares, lo cual resalta la necesidad de establecer un marco normativo detallado que permita determinar de manera efectiva la relevancia de dichas



variables en relación con la salud física y mental, así como el bienestar general de los empleados. (21).

Moderados por otros factores

Ya que los individuos están mediados por muchos atributos y variables personales, como el nivel de involucramiento y compromiso, la confianza en sí mismos y la motivación intrínseca para lograr las metas, es de resaltar que los trabajadores que realizan sus funciones de manera eficiente pueden disminuir la carga laboral percibida y mejorar la motivación para el cumplimiento de las obligaciones laborales de manera excelente. Por consiguiente, los múltiples riesgos psicosociales que se encuentran en el ambiente laboral podrían no tener un impacto uniforme en todos los trabajadores que integran una organización (21).

Dificultad de Intervención

La cultura organizacional de la empresa, la cultura laboral interna y las dinámicas de las relaciones laborales son elementos clave que pueden influir en el desempeño y la eficacia del diseño y la estructura empresarial. Sin embargo, la intervención psicosocial no siempre tendrá resultados inmediatos y no siempre va a funcionar de inmediato; los cambios en la cultura laboral y en la salud mental pueden necesitar un proceso gradual y continuo para obtener resultados efectivos y sostenibles en el tiempo (21).

2.2.1.4. Dimensiones de Factores de Riesgo Psicosociales

Exigencias Psicológicas

El elemento demandas psicológicas consiste en lo siguiente:

Exigencias Psicológicas Cuantitativas

Miden la cantidad y el nivel de exigencias que se le exigen a una persona en un período de tiempo determinado. Cuando la tarea es ardua y el tiempo escaso, puede surgir un trabajo acelerado, continuo e ineficiente (21).

Exigencias Psicológicas Cognitivas

La sobrecarga mental que implica una labor o tarea puede manifestarse en un proceso mental y cognitivo complejo, donde la persona experimenta pensamientos y emociones que pueden volverse abrumadoras. Ello puede implicar adelantar posibles problemas, valorar la propia capacidad para realizar la tarea y preocuparse por los resultados y las expectativas de los demás. Todo ello puede generar ansiedad y estrés que perjudican la concentración, la capacidad para tomar decisiones correctas y realizar las acciones requeridas para completar la tarea con éxito. En algunos casos, esta tensión psicológica se llega a inmiscuir incluso en otras áreas de la vida de la persona, creando un círculo vicioso que dificulta aún más la realización del trabajo. Esto requiere estar atento y concentrado, recordar y tener en cuenta la información pertinente, analizar las opciones antes de tomar decisiones importantes y asumir la responsabilidad de las consecuencias de las acciones (21).



Exigencias Psicológicas Emocionales

Es la presión y tensión emocional que un trabajador puede experimentar por las demandas de su trabajo o, en particular, al tener que interactuar con otros seres humanos. Estas demandas emocionales pueden tener un gran efecto en la condición psicológica y felicidad del trabajador, ya sea al conocer a los clientes o al recibir apoyo emocional tanto personal como de los compañeros de trabajo (21).

Exigencias psicológicas de esconder emociones

Es uno de esos problemas en los lugares de trabajo donde los trabajadores sienten la presión de tener que encubrir y ocultar emociones o reprimir esas sensaciones naturales en el trabajo, particularmente cuando se trata de otros, como clientes, pacientes, colegas y superiores. Este acto puede ser necesario por razones profesionales. Estas demandas pueden ser emocionalmente agotadoras a largo plazo y pueden contribuir al síndrome de burnout y al estrés laboral (21).

Exigencias psicológicas sensoriales

Se refiere específicamente a las exigencias laborales que implican la realización de tareas físicas que dependen en gran medida del uso sensorial de los sentidos, en especial de la vista, así como de la necesidad de prestar atención y ser sensible a las señales sensoriales que se presentan en el entorno laboral. Algunas exigencias particulares pueden favorecer ciertas profesiones que impliquen el reconocimiento, vigilancia e interpretación correcta de los recursos sensoriales del medio (21).

Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Todo ello puede generar ansiedad y estrés que interfieren en la concentración, la capacidad para tomar decisiones correctas y realizar las acciones requeridas para completar la tarea con éxito. En algunos casos, esta tensión psicológica se llega a inmiscuir incluso en otras áreas de la vida de la persona, creando un círculo vicioso que dificulta aún más la realización del trabajo. Esto requiere estar atento y concentrado, recordar y tener en cuenta la información pertinente, evaluar las opciones antes de tomar decisiones importantes y asumir la responsabilidad por las consecuencias de las propias acciones (22).

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

La disponibilidad de recursos y apoyo social en el trabajo se refiere al entendimiento, solidaridad y respaldo que ofrecen los compañeros, jefes y compañeros de trabajo para ayudar a los trabajadores a realizar su trabajo y a sentirse bien. Por ejemplo, el apoyo puede manifestarse en el apoyo emocional constante, el fomento del trabajo en equipo para realizar la tarea, la retroalimentación constructiva, el reconocimiento explícito de las necesidades y preocupaciones de los trabajadores en las diferentes tareas que realicen. Un fuerte apoyo social en el trabajo es un elemento esencial para asegurar el bienestar físico y mental de los trabajadores, influyendo en su salud mental y emocional (19).

Compensaciones

La compensación laboral o remuneración comprende todos los aspectos materiales e inmateriales que recibe un trabajador en pago por su trabajo y

dedicación a la empresa. Es fundamental que la remuneración que se le pague al trabajador sea justa, para que el trabajador se sienta reconocido por su trabajo y tenga deseos de seguir trabajando con dedicación y entusiasmo en sus labores diarias (19).

Doble Presencia

Significa que una persona realiza tareas laborales para ganar dinero, ya sea en su trabajo normal o en otro trabajo, y realiza cuidado del hogar a los miembros de la familia y familiares mientras tanto. Esto implica una carga adicional, puede ser bastante agotador y una correlación cercana con lo que se llama "interferencia trabajo-familia" o "conflicto trabajo-familia" (22).

2.2.2. Estrés

La compensación laboral o remuneración comprende todos los aspectos materiales e inmateriales que recibe un individuo a cambio de su trabajo y dedicación. Incluye no solo el salario base, sino también bonificaciones, incentivos, beneficios sociales, seguros de salud, planes de pensiones y otros aspectos que contribuyen al bienestar y satisfacción del empleado en su puesto de trabajo. Es fundamental que la remuneración sea considerada justa por el colaborador, lo que reforzará su sentido de pertenencia y mantendrá altos niveles de compromiso y productividad en el día a día. La relación entre satisfacción laboral y motivación de los empleados es un factor importante en el ámbito laboral. Si bien la recompensa monetaria (salario y beneficios) es la principal forma de recompensa, también surgen



oportunidades de crecimiento profesional, reconocimiento y flexibilidad horaria (23).

Según Onofre (24) El estrés es una reacción inherente e incluso evolutiva de los seres humanos, un mecanismo de defensa o de protección ante situaciones amenazantes; si la persona considera que puede dominar la situación estresante, se desencadenará una serie de respuestas fisiológicas en todo el organismo que le permitirán afrontar y superar la situación. Y, sin embargo, el estrés se da también en situaciones que no implican riesgo de vida: en el trabajo, en el día a día.

2.2.2.1. Bases Fisiológicas del Estrés

El estrés es la respuesta fisiológica y psicológica del organismo ante situaciones que se perciben como amenazantes, desafiantes o estresantes. Esta respuesta puede manifestarse en una variedad de síntomas físicos y emocionales que impactan el bienestar general de la persona. Esta minuciosa y exhaustiva explicación es un esfuerzo deliberado y premeditado por parte de nuestro equipo para preparar nuestro organismo de manera efectiva y eficiente para hacer frente a circunstancias críticas a través de la activación de intrincados y complejos mecanismos fisiológicos. Pero es importante considerar que estas respuestas emocionales pueden mantenerse en el tiempo y llegar a afectar el bienestar físico y mental de una persona, incluso mucho tiempo después de haber vivido situaciones estresantes repetitivas. (45).

Fases de la Respuesta al Estrés

Según Hans Selye en Síndrome General de Adaptación, la respuesta al estrés se puede clasificar en tres tipos: Una vez reconocido el estresor, la primera etapa es la fase de alarma. Para preparar el cuerpo para la "lucha o huida", en esta fase se activa el sistema nervioso simpático, que libera noradrenalina y adrenalina, hormonas del estrés. El aumento del ritmo cardíaco, el aumento de la presión arterial y el aumento de la frecuencia respiratoria son algunos de los cambios fisiológicos que influyen en el tiempo de reacción y en la capacidad de suministro de energía.

La segunda etapa es la etapa de resistencia, en la que el organismo trata de mantenerse por encima del factor estresante por un tiempo prolongado. Detrás de todo esto, el eje hipotálamo-pituitario-adrenal (HPA) es fundamental, liberando cortisol para señalar a nuestras células cómo utilizar la energía y la inflamación. Aunque algo de estrés se previene temporalmente con esta fase en el cuerpo, el estrés excesivo puede evolucionar hacia una tercera fase (agotamiento). La tercera etapa es donde los sistemas que ayudaron a tu cuerpo a lidiar con el estrés comienzan a descomponerse, resultando en problemas de salud crónicos (45).

Rol del Sistema Nervioso Autónomo (SNA)

El sistema nervioso autónomo (SNA), especialmente su rama simpática, es inicial en su respuesta al estrés. El cuerpo comienza a alterarse instantáneamente cuando se activan estas señales, lo que incluye la dilatación de las pupilas, el bloqueo de actividades no esenciales y el aumento del suministro de sangre a los músculos y órganos vitales. A

medida que pasa la amenaza, la rama parasimpática del SNA se activa para devolver la fisiología al equilibrio, llevando a una menor frecuencia cardíaca y relajación general. Pero en el estrés crónico, la activación repetida del sistema simpático puede abrumar al cuerpo. Esto lleva a cambios en el ritmo cardíaco, presión arterial alta prolongada y un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares, ya que no hay tiempo suficiente para permitir la recuperación entre episodios de estrés (46).

El Eje Hipotalámico-Pituitario-Adrenal (HPA)

El eje HPA es el sistema hormonal que controla la reacción a largo plazo al estrés. Al exponerse a un estímulo estresante, el hipotálamo libera la hormona liberadora de corticotropina (CRH), y esto estimula a la pituitaria a liberar la hormona adrenocorticotrópica (ACTH). Esto, en efecto, actúa sobre las glándulas suprarrenales, estimulando la liberación de cortisol. El cortisol tiene roles vitales durante tiempos de estrés, como niveles altos de azúcar en sangre para proporcionar energía instantánea o ajustando los niveles de inflamación para que los sistemas inmunológicos no produzcan en exceso. Sin embargo, con su alta ingesta diaria en tan corto tiempo o en tales cantidades, el cortisol puede causar una serie de efectos perjudiciales. Hay daño al sistema inmunológico; desarrollo de resistencia a la insulina y destrucción de áreas cerebrales, entre ellos (45).

Impacto en el Sistema Inmunológico

El estrés impacta negativamente el sistema inmunológico. Durante situaciones agudas, el cortisol y las catecolaminas aumentan temporalmente



la actividad inmunológica para ayudar al cuerpo a contrarrestar cualquier lesión o proceso infeccioso. Pero una vez que se convierten en estresores crónicos, esas mismas hormonas actúan en contra de los procesos inmunológicos, haciendo a las personas más vulnerables a las infecciones, prolongando la cicatrización de heridas e incluso llevando al desarrollo de enfermedades autoinmunes. Además, el estrés crónico conduce a un aumento de la inflamación sistémica (a través de la activación constante de citoquinas proinflamatorias). Esto puede llevar a enfermedades, incluyendo artritis, diabetes tipo 2, enfermedades cardiovasculares, indicando que una respuesta prolongada al estrés tiene un impacto negativo (45).

Consecuencias Fisiológicas a Largo Plazo

El estrés crónico puede llevar a efectos fisiológicos perjudiciales El estrés crónico puede llevar a complicaciones de salud a largo plazo. A nivel cardiovascular, está vinculado a hipertensión continua y un riesgo elevado de ataque al corazón. Metabólicamente, puede causar sobrepeso abdominal y condiciones como la diabetes tipo 2. También impacta el cerebro al reducir el volumen de su hipocampo, lo que contribuye a las habilidades de memoria y aprendizaje. Y se ha informado que afecta el sueño y da lugar a trastornos gastrointestinales, incluyendo el síndrome del intestino irritable.

Necesidad de Intervenciones Preventivas

La importancia de la prevención de estos fenómenos ha sido durante mucho tiempo un desafío: entender las raíces fisiológicas del estrés es clave para idear intervenciones efectivas. La meditación, la actividad física y la atención



plena promueven la relajación, lo que puede aliviar la hiperactivación del eje HPA y del sistema nervioso simpático. Además, las intervenciones organizacionales, que ayudan a reducir los estresores de los empleados en el lugar de trabajo (por ejemplo, la carga de trabajo excesiva), pueden prevenir los efectos adversos del estrés crónico (46).

2.2.2.2. Estrés Laboral

Cuando existe desequilibrio y desarmonía entre las demandas laborales que el sujeto percibe y sus recursos para afrontarlas, surge el estrés laboral, que se manifiesta y evidencia como una respuesta fisiológica y psicológica a las demandas laborales excesivas. Se puede manifestar cuando las exigencias laborales (sobrecarga de trabajo, muchas responsabilidades, expectativas muy altas) superan los recursos y habilidades de la persona para manejarlas eficientemente, generando sensaciones de agobio, estrés y presión (10).

Para Aquije y Porta (25), La sobrecarga laboral siempre va a causar consecuencias físicas y mentales en las personas que están expuestas a ella de forma prolongada. Pero ten en cuenta que la exposición prolongada a factores estresantes en el trabajo puede generar diversas consecuencias negativas para la salud y el bienestar de los individuos. Las respuestas físicas y emocionales (presión arterial alta, tensión muscular, irritabilidad) pueden aparecer de forma inesperada ante situaciones estresantes en el trabajo. Debemos tener en cuenta que el estrés se manifiesta de manera diferente en cada individuo, por lo que los síntomas pueden ser muy variables. ¡Es importante reconocer estos signos y encontrar maneras de controlar el estrés en el trabajo! Algunos de los síntomas frecuentes que se

pueden presentar en situaciones de estrés son tensión muscular, elevación de la presión arterial, ansiedad, irritabilidad y dificultad para concentrarse en las actividades diarias. Es importante saber que estas reacciones pueden variar mucho de una persona a otra, y dependen de la magnitud y duración del estrés al que se vea sometida cada persona.

2.2.2.3. Dimensiones del Estrés Laboral

Clima Organizacional

El clima organizacional es un elemento determinante que engloba las percepciones, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida laboral de una empresa o institución y que influyen en la salud emocional y el desempeño de sus trabajadores. Los integrantes de la organización tienen una misma percepción compartida de sus sentimientos y opiniones sobre el ambiente donde trabajan, la calidad de sus interacciones diarias y la forma en que visualizan el ambiente laboral en general. Este clima laboral agradable puede marcar una diferencia significativa en la eficiencia y eficacia de todas las operaciones y procesos de la organización, así como en la retención del talento, la innovación y la creatividad de todos los integrantes del equipo de trabajo. Por otro lado, un ambiente de trabajo agradable apoya el bienestar emocional y mental de los colaboradores, lo que impacta directamente en su desempeño y productividad laboral (26).

Estructura Organizacional

La estructura organizativa de una empresa es la que permite que la empresa funcione. Especifica la forma en que se dividen las responsabilidades y el



trabajo entre los miembros de la organización, y la jerarquía y las relaciones de autoridad. También define la manera en que se comunican y coordinan las actividades en la organización. Esta estructura puede variar desde una tradicional con múltiples niveles jerárquicos hasta estructuras más horizontales y flexibles, como las organizaciones matriciales o en red. La disposición de los departamentos, unidades funcionales, equipos y posiciones dentro de la empresa se ve influenciada por esta estructura organizativa (21).

Territorio Organizacional

El concepto de "territorio organizacional" se define como la disposición del espacio físico dentro de una organización para llevar a cabo el trabajo y donde los empleados desempeñan sus funciones, de esta manera un territorio organizacional bien diseñado puede aumentar la eficiencia y la productividad al reducir la distancia y el tiempo necesario para que los empleados se desplacen entre diferentes áreas de trabajo (27).

Tecnología

La tecnología es una herramienta para el entorno laboral, dependiendo de cómo se utilice y se administre dentro de la empresa, la accesibilidad a los recursos tecnológicos necesarios es fundamental para realizar el trabajo, de igual forma proporciona a los colaboradores capacitaciones adecuadas para utilizar las tecnologías de manera efectiva e incluye normas sobre la gestión de correos electrónicos, reuniones en línea, uso de dispositivos móviles, entre otros (28).



Influencia del Líder

En el ámbito laboral, el liderazgo es un concepto fundamental y trascendental en la gestión organizacional, ya que implica la habilidad y destreza de los líderes y jefes para influir de manera positiva y efectiva en el comportamiento, actitudes y acciones de los colaboradores, con el claro propósito de alcanzar y superar los objetivos, metas y desafíos planteados dentro de la estructura empresarial. Por todo lo anterior, el liderazgo es una fuerza que puede afectar en gran medida la cultura de la organización y el desempeño de sus miembros. Por lo tanto, los líderes altamente efectivos dominan el uso de esta influencia para manipularla y obtener los mejores resultados, creando un ambiente de trabajo armonioso, saludable y muy productivo (27).

Falta de Cohesión

Ya que la cohesión de un grupo determina su calidad y su ausencia o bajo nivel nos indica una mala integración social y una mala interacción entre los integrantes; incluso puede afectar el rendimiento y el ambiente laboral. Un grupo es más propenso a experimentar problemas de comunicación, conflictos internos y dificultades de colaboración si falta cohesión. Apoyo grupal (28).

Respaldo de Grupo

En el lugar de trabajo, el apoyo grupal y las interacciones positivas entre las personas son esenciales para el éxito de un equipo o grupo de trabajo en una organización.



La comunicación y el respeto hacia los demás son componentes clave de este proceso para ayudar a sentar una base positiva para construir relaciones ricas y saludables entre esos miembros del equipo para llevar a cabo el trabajo de manera más óptima y disfrutar más de las actividades (26).

Tipos de Estrés Laboral

Bernal (16) reconoce dos tipos de estrés laboral:

Estrés Episódico

Es comúnmente repetitivo y ocasional, algo que suele experimentarse una o dos veces, y que mayormente está vinculado con algún acontecimiento ambiental o situacional con el que podrías tener que lidiar, sin necesariamente estar relacionado con el trabajador en cuestión.

Sin embargo, con frecuencia se producen erupciones de gran magnitud en determinadas circunstancias, las cuales resultan sumamente perjudiciales para el bienestar psicológico y el desempeño en el ámbito laboral (16).

Estrés Crónico

En el ámbito laboral, es frecuente presenciar un nivel considerablemente alto de estrés que los trabajadores experimentan debido a una diversidad amplia de factores relacionados directamente con sus obligaciones laborales y el entorno laboral en su totalidad.

Estas causas pueden incluir la presión constante por cumplir con plazos ajustados, la carga de trabajo excesiva y demandante, la falta de apoyo y respaldo por parte de los superiores jerárquicos, la competencia interna



desmedida, la incertidumbre en cuanto a la estabilidad laboral, la ausencia de reconocimiento por el arduo esfuerzo desplegado, la carencia de un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, entre otros factores que contribuyen a crear un entorno laboral tenso, agobiante y estresante.

La productividad laboral, la eficacia en el trabajo, la salud física y mental y la calidad de vida laboral de un trabajador se pueden ver afectadas por estar expuesto permanentemente a niveles elevados de estrés en el trabajo. Es importante reconocer las señales de sobretensión y no ignorarlas, ya que hacerlo puede generar problemas mayores en el futuro (16).

Consecuencias del estrés Laboral

Consecuencias Psicológicas

El estrés laboral puede generar diversas consecuencias negativas para la salud mental de los trabajadores, sobre todo cuando se extiende en el tiempo, con largas jornadas laborales y, en ocasiones, muy intensas que pueden oscilar en el tiempo. Advertencia: Es importante considerar que sus síntomas pueden provocar manifestaciones de ansiedad, como síntomas asociados a la preocupación, el temor y la ansiedad. Entre los síntomas comunes de la preocupación se incluyen estar siempre preocupado, nervioso, asustado, inquieto y sudoroso (en la ansiedad), con palpitaciones y tensión. También ten en cuenta que hay más probabilidades de estar deprimido, tener problemas de concentración, memoria y distracciones. Además, el estrés afecta la satisfacción laboral (29).

Consecuencias Fisiológicas

El estrés es capaz de manifestarse en el cuerpo con todo tipo de síntomas físicos, mentales y emocionales, con muchos efectos físicos y mentales negativos. Los efectos fisiológicos comunes pueden incluir fatiga, insomnio, cambio de apetito, aumento de alimentos incluyendo comida chatarra, etc. Y luego están los dolores físicos; dolores de cabeza o tensión muscular, dolores de estómago o problemas gastrointestinales, y el potencial de enfermedades crónicas de por vida (29).

Consecuencias Laborales

El estrés en el trabajo tiene efectos perjudiciales que van más allá de la vida laboral, sino que también puede presentar una variedad de problemas, como el ausentismo que puede indicar que un empleado necesita tomarse un día libre para aliviar problemas de salud, etc., o para evitar la vida laboral o el ambiente de trabajo, creando baja productividad que puede tener un efecto negativo en la capacidad de un empleado en el trabajo y concentrarse en el trabajo de la empresa y en qué tan bien desempeñan el trabajo de la organización (30).

2.2.2.4. Prevención del Estrés Laboral

El estrés laboral, conceptualizado como la reacción fisiológica y psicológica del individuo ante condiciones laborales que demandan un continuo esfuerzo y enfrentan a desafíos persistentes, se sitúa en el centro neurálgico de los problemas vinculados con el bienestar laboral de los empleados y con el desempeño y eficiencia en el entorno empresarial. Para evitarlo y combatirlo



eficazmente, es necesario desarrollar acciones específicas y planificadas que logren disminuir significativamente sus consecuencias negativas, tanto a nivel individual como social, en la sociedad en su conjunto. Cuando se quiere estudiar en profundidad el estrés laboral, es necesario hacer una evaluación completa y profunda que abarque diferentes niveles de análisis: individual, grupal, organizacional y estructural. En estos niveles de la estructura organizacional es importante analizar cómo los trabajadores a nivel individual y sus familias se ven afectados por el estrés laboral que se vive en la organización. Pero es importante considerar que las consecuencias del estrés laboral no se quedan en el trabajo, sino que se extienden al ámbito personal y familiar de los trabajadores, afectando su bienestar general. Esto también puede ser un excelente canal para tener bien unidos y equilibrados el manejo del estrés y la obtención de resultados muy satisfactorios y evitar que causen estragos y fomentar un ambiente laboral mucho más productivo, eficiente y agradable en lo individual y colectivo.

Prevención a Nivel Individual

A nivel personal es fundamental promover y desarrollar un rol activo y estratégico en el fortalecimiento y desarrollo de las habilidades y competencias de cada individuo para afrontar eficazmente las diversas situaciones estresantes que se puedan presentar en el entorno laboral. Desarrollar la resiliencia en las personas significa fomentar y fortalecer la capacidad de una persona para enfrentar y superar situaciones difíciles y desarrollar un autoconcepto saludable. Estrategia fundamental de desarrollo



humano, que busca formar personas capaces de afrontar la vida con una actitud positiva y constructiva. Una capacidad como esta se puede desarrollar y perfeccionar con programas formativos específicos en habilidades de afrontamiento positivo, como la regulación de emociones negativas, el control del malestar emocional y el refuerzo de habilidades de pensamiento crítico (47).

El segundo factor que disminuye la sensación de sobrecarga laboral es el manejo del tiempo. Puede haber formación para el personal sobre qué cosas hay que priorizar y una herramienta online para planificar mejor las tareas. Estas actividades no solo ayudan a reducir el estrés, sino que conducen a una mayor satisfacción laboral a través del logro de objetivos (48).

Actividades como la meditación guiada, la respiración consciente y la práctica de posturas de yoga pueden ser beneficiosas para reducir los efectos negativos del estrés en el cuerpo, tales como la rigidez muscular y la hipertensión arterial, señalaron los expertos. Diversas actividades físicas y mentales contribuyen de manera significativa a la estabilización del sistema nervioso autónomo, lo que a su vez conlleva a un alivio notable en la rama simpática de la respuesta fisiológica al estrés (49).

Prevención a Nivel Organizacional

Una preocupación principal es cómo sacar el máximo provecho de las cargas de trabajo. A veces las organizaciones deberían de revisar las cargas de trabajo con tiempo límite para asegurarse de que todavía sean viables y de que eso todavía sea posible. Evita sobrecargar de trabajo y libra a los trabajadores del agotamiento (49).



Otra influencia de vital importancia para el bienestar laboral es establecer un ambiente de trabajo agradable y que permita el desarrollo personal y profesional de todos los miembros del equipo. Sentirse apoyado, apreciado y reconocido en un ambiente de trabajo favorable y cooperativo puede hacer mucho para disminuir el estrés y aumentar la satisfacción en el trabajo. Y esto es fundamental para desarrollar una comunicación eficiente entre líderes y colaboradores y establecer estrategias efectivas de reconocimiento y apoyo mutuo para fomentar y cultivar una cultura organizacional fuerte basada en la colaboración, el trabajo en equipo y el esfuerzo colectivo.

La flexibilidad laboral, entendida como la capacidad de adaptar los horarios y las obligaciones laborales a las necesidades individuales del trabajador, ha demostrado ser una medida muy eficaz para evitar y reducir el estrés laboral. Permitir que los trabajadores gestionen su tiempo y organicen su trabajo en función de sus necesidades personales no solo influye en su bienestar emocional y personal, sino que también tiene un impacto directo en su productividad y satisfacción laboral. Facilitar la flexibilidad horaria, el teletrabajo y desarrollar políticas organizacionales que favorezcan la conciliación de la vida personal y laboral son medidas que impactan positivamente en el bienestar de los trabajadores, permitiéndoles gestionar mejor sus responsabilidades y compromisos diarios. Esta técnica de time management es de gran utilidad para profesionales que enfrentan la doble presencia y el reto de equilibrar trabajo y familia (49).



Prevención a Nivel Normativo y Estructural

A nivel organizacional y estructural, es fundamental establecer y dar seguimiento a políticas y procedimientos dirigidos a disminuir y controlar el estrés laboral, con el objetivo de proteger y asegurar la salud física, mental y el bienestar de todos los trabajadores en el lugar de trabajo. Las normas internacionales (por ejemplo, de la OIT) recomiendan a los países que desarrollen leyes y directrices para controlar eficazmente el riesgo psicosocial en el trabajo y así proteger la salud y el bienestar de los trabajadores. Estas medidas incluyen un minucioso análisis detallado y la implementación de estrategias efectivas y eficaces para abordar de manera adecuada las diversas causas y motivos que pueden provocar altos niveles de estrés en el entorno laboral, tales como la sobrecarga excesiva de tareas y responsabilidades, la presión emocional constante, la carencia de apoyo y respaldo por parte de los compañeros y superiores en el ámbito laboral, entre otros múltiples factores desencadenantes y desencadenadores (50).

Los gobiernos, con las instituciones públicas que correspondan, deben establecer estrategias educativas para sensibilizar a empleadores y trabajadores sobre las consecuencias negativas del estrés laboral en sus carreras profesionales y sobre las medidas que pueden favorecer su bienestar en el trabajo y su calidad de vida laboral. Esta noble iniciativa de sensibilización y concienciación ayuda a concienciar a la población sobre la importancia e ineludible necesidad de promocionar la salud mental en el trabajo y desarrollar una cultura organizacional fuerte que se preocupe por el bienestar integral de todos sus colaboradores. Es de vital importancia que se tomen medidas reales y efectivas, no solamente con el fin principal de



salvaguardar la integridad y el bienestar del trabajador en forma individual, sino también para preservar la seguridad, tranquilidad y estabilidad de la nación. Finalmente, y sin embargo, no podemos dejar de lado la importancia de garantizar el acceso temprano y equitativo a un conjunto de servicios especializados en salud mental, para abordar de manera efectiva y sostenible la complejidad de los diversos factores estresantes inherentes al mundo del trabajo. Las empresas pueden hacer convenios con servicios externos altamente especializados en asesoría psicológica para complementar el apoyo a sus estimados colaboradores. Asimismo, es fundamental que los sistemas de salud pública desarrollen programas preventivos y eficaces para hacer frente al estrés, la ansiedad, la depresión y otros problemas de salud mental, y no sólo en el ámbito somático (50).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Factores de riesgo psicosociales:

Las características personales, la manera de relacionarse con uno mismo y con los demás, la capacidad de adaptarse a las situaciones y resolver los conflictos de forma positiva, influyen en la conducta y el bienestar psicológico y social. Estas variables psicosociales son las que influyen en la forma en que interactuamos con los demás y nos adaptamos al entorno sociocultural en el que vivimos. Estos componentes, capaces de marcar la vida de manera trascendental, para bien o para mal, en la vida de las personas, en el plano individual, social, familiar, etc. (1).



2.3.2. Estrés:

Es una reacción fisiológica y psicológica normal del cuerpo humano ante situaciones que se interpretan como desafiantes o amenazantes. Esta respuesta se ha preparado para poder afrontar emergencias y adaptarse a cualquier cambio inesperado que pueda surgir en cualquier momento. Sin embargo, si esta situación se mantiene en el tiempo de manera crónica, puede pasar factura a nuestra salud física, emocional y mental. El cuerpo humano pone en marcha la respuesta de "lucha o huida" ante situaciones estresantes que requieren una reacción inmediata para mantener la integridad física y mental. El sistema nervioso autónomo (también llamado vegetativo) controla de forma automática e inconsciente muchas funciones del cuerpo humano, como la presión arterial, la frecuencia cardíaca, la digestión o la respuesta al estrés mediante hormonas como el cortisol o la adrenalina. Al elevar la presión arterial, la frecuencia cardíaca y suministrar más oxígeno y glucosa al cerebro, estas hormonas preparan al cuerpo para reaccionar rápidamente ante situaciones de estrés o emergencia y reducen funciones no esenciales como la digestión, para que el cuerpo pueda responder rápidamente ante el peligro o el desafío (31).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se caracterizó por tener un diseño no experimental transaccional. De acuerdo con la metodología descrita por Hernández et al. (34), se decidió utilizar este tipo de diseño ya que no hubo manipulación por parte de los investigadores de sus variables. Más bien, se interesó en el proceso de observación y observación de los datos observados y recopilados tal como ocurre en la vida real. Pude presentar una «instantánea» de la situación investigada en un momento específico sin interferir en el proceso natural, ya que los datos se recopilaron en un único momento. Dado que el objetivo del estudio era analizar y describir las características de una determinada situación/fenómeno sin cambiar su trayectoria natural, este método fue particularmente apropiado.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método utilizado en el estudio será el hipotético-deductivo. Hernández y Mendoza señalan que tal método es la forma de probar la hipótesis presentada mediante un análisis sistemático y realizando deducciones. La estrategia

hipotético-deductiva incluye un análisis de teorías existentes, seguido de deducir implicaciones lógicas y luego correlacionar la teoría deductiva con los datos empíricos extraídos. La validación de la hipótesis (y refutación/descubrimiento), con este método, también ayuda a avanzar en el conocimiento científico en el área estudiada (32).

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación será de tipo correlacional. Según Ñaupas et al. al. (33), Este tipo de investigación tiene como objetivo principal indagar en la relación existente entre dos variables o fenómenos específicos que puedan estar interconectados de alguna manera. Por ejemplo, los estudios correlacionales son métodos de investigación que se centran en observar la relación existente entre diferentes variables y analizar cómo se relacionan entre sí, sin intervenir ni manipular ninguna de ellas de forma directa. Este enfoque analítico y metodológico permite identificar de manera efectiva si las variables presentan alguna relación (o asociación; es decir, si existe una conexión o vínculo entre ellas), lo cual puede brindar indicios relevantes acerca de posibles relaciones causales futuras y constituir un valioso conocimiento en cuanto al eventual mecanismo a ser investigado en estudios subsecuentes..

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según Hernández et al. (35), Se indica que la población total comprende la totalidad de la categoría de individuos con síntomas similares. Los 244 profesionales de la salud altamente capacitados que laboran en el reconocido Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú representan la población de

estudio en esta investigación científica. La homogeneidad de esta población y su relevancia para los propósitos de la investigación llevó a la selección de este grupo en particular para realizar un análisis profundo y rico en información sobre las variables de riesgo encontradas.

3.4.2. Muestra

Fue un muestreo aleatorio simple probabilístico. Se eligió una fórmula estadística adecuada para calcular la muestra. Este método asegura que todos los individuos tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, haciendo la muestra representativa y los resultados aplicables a esta investigación.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * Q}$$

Donde:

Símbolo	Parámetro
n	Tamaño de la muestra
$Z_{\alpha 2}$	Nivel de confianza deseado
p	Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q	Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
d	Error máximo admisible en términos de proporción (precisión)
N	Tamaño de la población
Nivel de confianza	0.95
Margen de error	0.05
Tamaño de la población	244

Entonces se estima:

$$n = \frac{244 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (244 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 150$$

Es así que se decidió elegir de manera aleatoria a 150 trabajadores del Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú como muestra del estudio.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario SUSESO- ISTAS 21 (Versión Chilena, 2018)

Autor: Candía y Pérez

Forma de aplicación: Individual o colectiva

Tiempo: 10 a 15 minutos

Descripción:

El cuestionario utilizado en el estudio consta de veinte ítems agrupados en cinco dimensiones diferentes: doble presencia laboral, percepción salarial, calidad de las relaciones y apoyo social en el trabajo, participación activa en el trabajo y desarrollo de competencias, y demandas psicológicas en el trabajo. Cada pregunta de la encuesta tiene una escala Likert con cinco posibles respuestas que van de 0 a 4 puntos. En este contexto, los valores más elevados indican un nivel de riesgo superior en la dimensión analizada. Además, cada dimensión cuenta con sus propios rangos de puntajes, lo que posibilita clasificar los resultados en las categorías de: alto, medio y bajo.

Propiedades psicométricas originales de Suceso- Istas 21

Con una muestra representativa de 1555 individuos, el instrumento de evaluación Suseso-Istas 21, que fue adaptado al entorno sociocultural chileno por los investigadores Candía y Pérez, arrojó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.92, evidenciando así una alta fiabilidad interna. El análisis estadístico

completo arrojó un alto coeficiente de curtosis multivariada de Mardia de 104.50, demostrando así que la muestra no seguía una distribución normal. Por otro lado, el AFC dio como resultados índices de ajuste excelentes. En particular, se logró un GFI (Goodness of Fit Index) = 0,967, AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) = 0,957 y NFI (Normed Fit Index) = 0,30. Estos valores indican que el modelo es robusto y consistente, y apoyan la validez de las relaciones teóricas planteadas entre las variables estudiadas.

Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Autores: Ivancevich & Matteson (1989)

Procedencia: La herramienta fue desarrollada y validada por la OIT y la OMS.

Forma de aplicación: Individual o colectiva

Duración: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos

Aplicación: Población laboral a partir de los 18 años

Descripción:

Las 25 preguntas a fondo del cuestionario psicométrico están diseñadas para medir integralmente los factores estresantes inherentes al trabajo, mismos que están clasificados en: tecnología, entorno organizacional, falta de cohesión grupal y apoyo del equipo de trabajo. Para calificar cada pregunta se utiliza una escala tipo Likert de siete puntos, donde uno (1) significa nunca y siete (7) siempre. La escala va desde "nunca se siente como un factor de estrés" hasta "siempre es un factor de estrés". Los resultados se pueden clasificar en los cuatro niveles de exposición al estrés: estrés alto, estrés medio, estrés bajo. La puntuación total se calcula sumando las puntuaciones directas obtenidas en cada uno de los elementos valorados.

Propiedades psicométricas de la Escala Estrés laboral OIT- OMS

Esta herramienta de medición, elaborada conjuntamente por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud en 1989, fue sometida a un riguroso proceso de revisión de confiabilidad, en términos de consistencia interna. Se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach para realizar este análisis, dando como resultado 0,96, lo que indica una confiabilidad excelente.

3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Cuestionario SUSES- ISTAS 21

En el estudio minucioso de 2019, «Análisis profundo de los factores de riesgo psicosocial y el estrés percibido en la población de profesores universitarios», los autores Tacca y Tacca (14) validaron el cuestionario utilizado. Para la investigación participaron 117 profesionales de la educación superior en la ciudad de Lima, capital del Perú. Un análisis factorial exploratorio del instrumento Suseso-Istas 21, en esta muestra representativa, mostró que todas las cargas factoriales de los ítems analizados superaron el punto de corte de 0,50, lo que indica que están altamente relacionados con los factores encontrados. Luego, se utilizó el alfa de Cronbach para realizar un análisis profundo de confiabilidad, y los datos arrojaron un alto nivel de fiabilidad significativa de 0,95, lo que demuestra que existe una consistencia interna y fiabilidad en las mediciones. Estos resultados ciertamente fortalecen en gran medida la validez y adecuación del cuestionario para ser aplicado en el contexto sociocultural y geográfico del Perú.



Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Para definir el lugar ideal para administrar la prueba psicométrica, el investigador Quispe, de 36 años, realizó una evaluación exhaustiva del instrumento en diferentes lugares de todo el territorio peruano, en nombre de 100 empleados altamente capacitados de una reconocida empresa privada de la región. Se halló una correlación estadísticamente significativa de más de 0.378 en los datos de validez del instrumento y análisis total de ítems, lo que evidencia que existe una alta relación entre los ítems del instrumento utilizado en la investigación. En el análisis de fiabilidad, el alfa de Cronbach del estudio fue de 0.944, lo que indica que la medición tiene alta consistencia interna y, por lo tanto, los resultados de la investigación son fiables y robustos.

3.7. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL Y LOS ESPECÍFICOS

A continuación, describiremos cómo se desarrollaron y codificaron las pruebas de hipótesis en general y algunas pruebas más específicas. Inicialmente se decidió utilizar el programa Microsoft Excel para procesar y tabular los datos recogidos en la investigación. Luego, se utilizó el software estadístico SPSS 25 para obtener esta información y se realizó un análisis estadístico para examinar a fondo los niveles de cada variable en el estudio. Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, una prueba estadística ampliamente reconocida y utilizada en la investigación científica para evaluar la distribución de los datos y verificar la hipótesis de normalidad. Finalizada esta etapa del proceso, se elaboraron tablas de datos y gráficos para presentar de manera clara y precisa los resultados de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

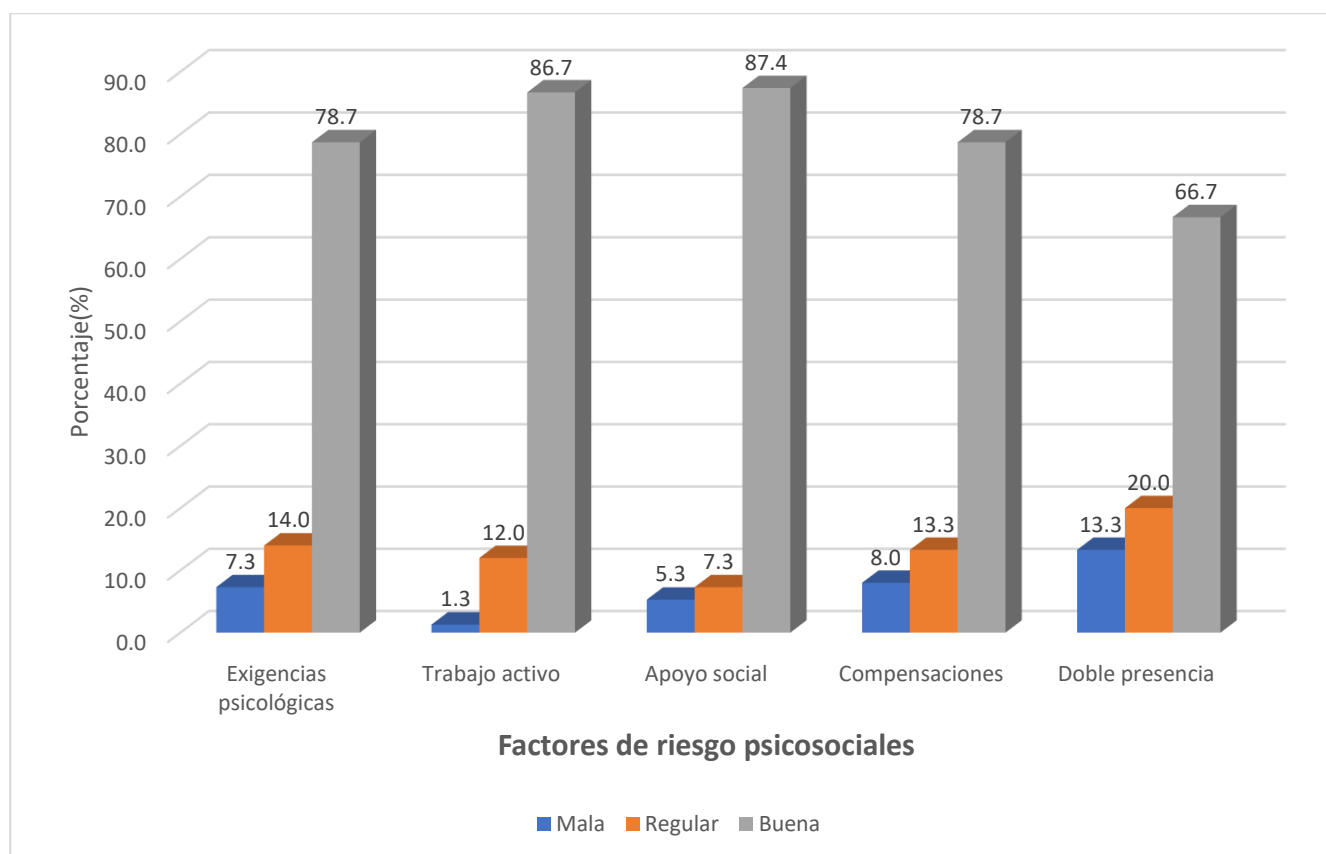
Una vez finalizada la recolección de datos de las encuestas realizadas por el equipo investigador, se elaboraron tablas de tabulación cruzada para permitir un análisis posterior detallado de la información recolectada. Para conservar y ordenar toda la información recolectada, fue necesario el uso del software SPSS para realizar esta tarea de manera eficiente, completa y exacta. Luego, para establecer las relaciones entre las variables, se realizó un análisis de chi cuadrado. El proceso de referenciación de datos se ha completado y se han generado gráficos informativos que visualizan de forma clara y precisa los datos recopilados durante el proceso. Se utilizó la significancia estadística p para probar la hipótesis nula sobre el valor de la estadística de prueba X^2 ; una $p < 0,05$ indicaba una asociación estadísticamente significativa entre las variables en estudio, mientras que una $p > 0,05$ no permitió rechazar la hipótesis nula y no se encontró evidencia de una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

TABLA 1. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023

F. de riesgo psicosociales	Exigencias psicológicas		Trabajo activo		Apoyo social		Compensaciones		Doble presencia	
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Mala	11	7,3	2	1,3	8	5,3	12	8,0	20	13,3
Regular	21	14,0	18	12,0	11	7,3	20	13,3	30	20,0
Buena	118	78,7	130	86,7	131	87,4	118	78,7	100	66,7
TOTAL	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICA 1. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023



Fuente: Elaboración Propia.



Las experiencias y opiniones de los trabajadores del Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú sobre los distintos factores de riesgo psicosociales en su entorno laboral más próximo se muestran en el cuadro estadístico número uno.

En líneas generales, los datos recopilados indican que un porcentaje significativo, concretamente el 78.7% del personal evaluado, consideró que las demandas psicológicas inherentes a sus labores laborales se ajustaban de manera adecuada a sus capacidades y habilidades. Es decir, que las exigencias laborales a las que se enfrenta la mayoría del personal son percibidas como desafiantes en un nivel óptimo, sin llegar a resultar abrumadoras, tal como se desprende de los datos analizados.

En relación con la actividad laboral efectiva, es decir, en un punto de equilibrio en el que se presenta una cierta armonía entre la demanda de trabajo y la supervisión de las tareas y la estructura organizativa, la única característica que fue evaluada de manera constante por el 12.0% de los participantes de la encuesta. Este bajo porcentaje indica claramente que la gran mayoría de los empleados se encuentran razonablemente bien equilibrados en este aspecto tan importante para su bienestar laboral y personal.

El elevado porcentaje de personal para quienes el apoyo social es considerado un valor positivo es del 87.4%, lo cual indica que la gran mayoría de los trabajadores perciben que reciben un considerable respaldo social por parte de sus superiores y colegas, lo cual se posiciona como un factor determinante de vital importancia en



el bienestar emocional y la satisfacción laboral de los individuos en el entorno laboral.

En lo que respecta a la compensación, un 13.3% de las personas encuestadas considera que se encuentra en un nivel promedio. Esto sugiere que las retribuciones y ventajas no son tan deficientes, pero también señala un aspecto que requiere ser potenciado y perfeccionado.

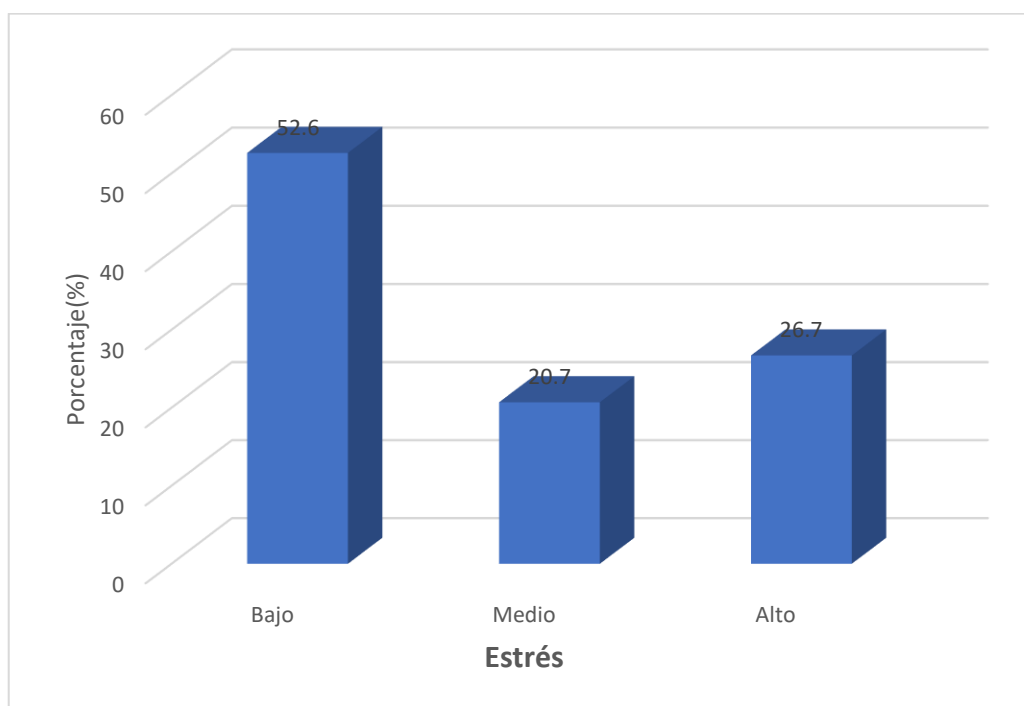
Por el contrario, un 13.3% de los empleados no está convencido de que sea beneficioso desempeñar dos empleos simultáneamente (también denominado doble presencia laboral). Aunque puede no ser un problema común en la mayoría de los casos, y muchas personas lo experimentan de manera ocasional, este hallazgo es sumamente interesante y sugiere que algunos trabajadores están enfrentando dificultades significativas con este problema en particular. Esta detallada tabla de concentración de niveles de estrés, la cual fue descubierta en las instalaciones del Hospital Cayma, resalta de manera significativa las variadas concentraciones de estrés experimentadas por el personal que labora en dicho centro de salud.

TABLA 2. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023

Estrés	N°.	%
Bajo	79	52,6
Medio	31	20,7
Alto	40	26,7
TOTAL	150	100

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICA 2. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023



Fuente: Elaboración Propia.



Las elevadas y preocupantes concentraciones de estrés entre los trabajadores se pueden observar claramente en la detallada y exhaustiva Tabla 2, la cual fue minuciosamente encontrada y recopilada durante el riguroso estudio realizado en el reconocido y prestigioso Hospital Cayma.

El 52.6% de los encuestados refiere estar atravesando por estrés en niveles bajos, lo que indica que gran parte de sus condiciones laborales y exigencias de trabajo no se consideran muy estresantes o agobiantes.

Por otro lado, según las últimas estadísticas actualizadas, se ha verificado y confirmado que un alarmante y preocupante 26.7% del personal que labora en la empresa padece de estrés a niveles altos y muy altos, lo que afecta su bienestar y desempeño laboral.

Esto indica que están sobrecargados de trabajo y que está afectando mucho a su desempeño laboral, salud mental y bienestar en el trabajo.

Para mejorar significativamente y de manera sostenible la calidad de vida laboral, es necesario fortalecer el bienestar en el trabajo y la eficacia en el día a día.

Para ello es necesario conocer e identificar de manera específica las diversas causas que más inciden en el alto nivel de estrés laboral, para luego dar solución estratégica a este problema laboral.

Alrededor del 20.7% de los trabajadores de la empresa refieren tener un estrés laboral medio que, aunque es menos severo que el estrés alto, no debe ser descuidado y debe ser tratado con cuidado para evitar que genere consecuencias negativas en el bienestar y la productividad laboral de los trabajadores.



Esto resalta la importancia de realizar un monitoreo constante del nivel de estrés y su manejo en el entorno laboral del centro hospitalario, además de sugerir y implementar medidas efectivas para promover la salud integral y el bienestar emocional de los profesionales de la medicina.

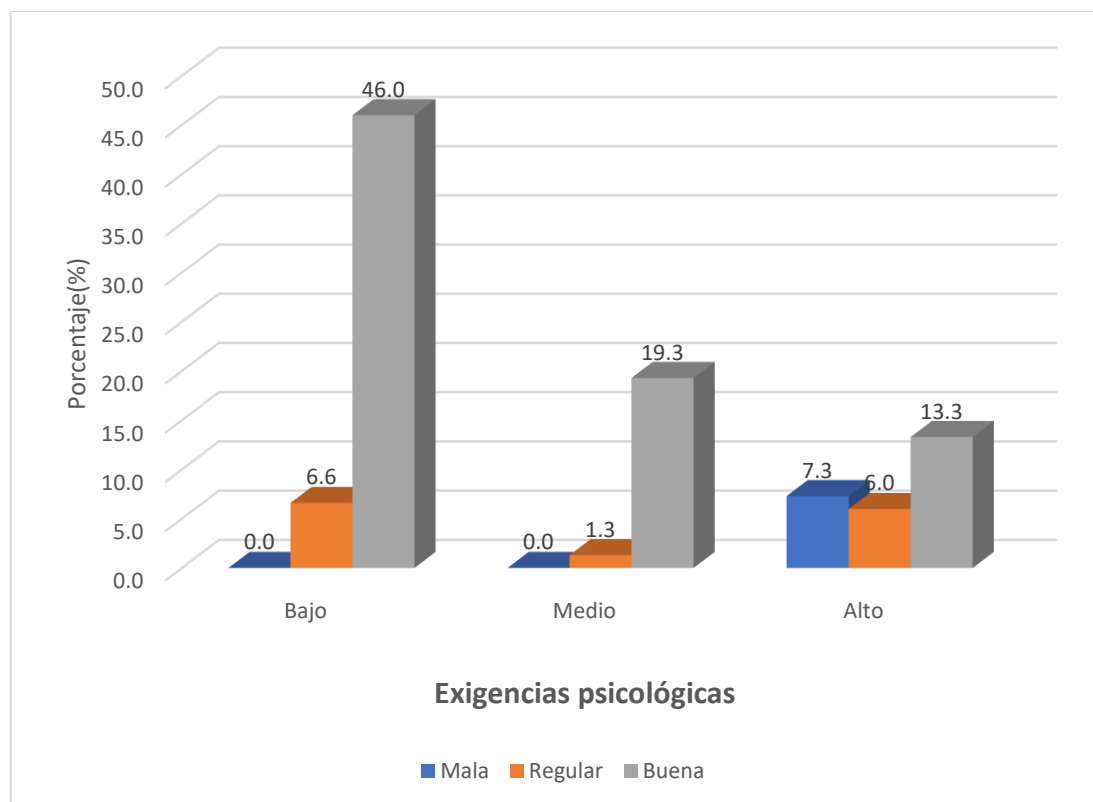
TABLA 3. RELACIÓN ENTRE LAS EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023

Exigencias psicológicas	Nivel de estrés						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Mala	0	0,0	0	0,0	11	7,3	11	7,3
Regular	10	6,6	2	1,3	9	6,0	21	14,0
Buena	69	46,0	29	19,3	20	13,3	118	78,7
TOTAL	79	52,6	31	20,7	40	26,7	150	100

Fuente: Elaboración Propia.

$X^2=339.48$ $P=0.00$ $P<0.05$ $gl=4$

GRAFICA 3. RELACIÓN ENTRE LAS EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023



Fuente: Elaboración Propia.



Las percepciones de tensión psicológica y carga de estrés entre los empleados del Hospital Cayma se recogen en la Tabla 3. En la subcategoría del personal que sufre de bajo estrés, el 46.0% consideró que las presiones laborales eran satisfactorias en cuanto a demandas psicológicas, mostrando así que en muchos casos las personas en esta categoría están satisfechas con las presiones psicológicas de su trabajo siendo aceptables y manejables.

Solo el 7.3% del personal con alto estrés reportó aspectos negativos de las demandas psicológicas. Las personas con alto estrés tienden a considerar negativamente las demandas psicológicas del trabajo, y esta relación refleja su incomodidad. Los números muestran que las demandas psicológicas percibidas estaban directamente relacionadas con los niveles de estrés.

A medida que los encuestados juzgan las demandas de su trabajo como menos razonables, su nivel de estrés aumenta.

Debido a esta circunstancia, el personal sanitario debe reducir las exigencias psicológicas en su vida cotidiana, lo que puede ayudarles a sentirse menos estresados y mejorar su bienestar general.

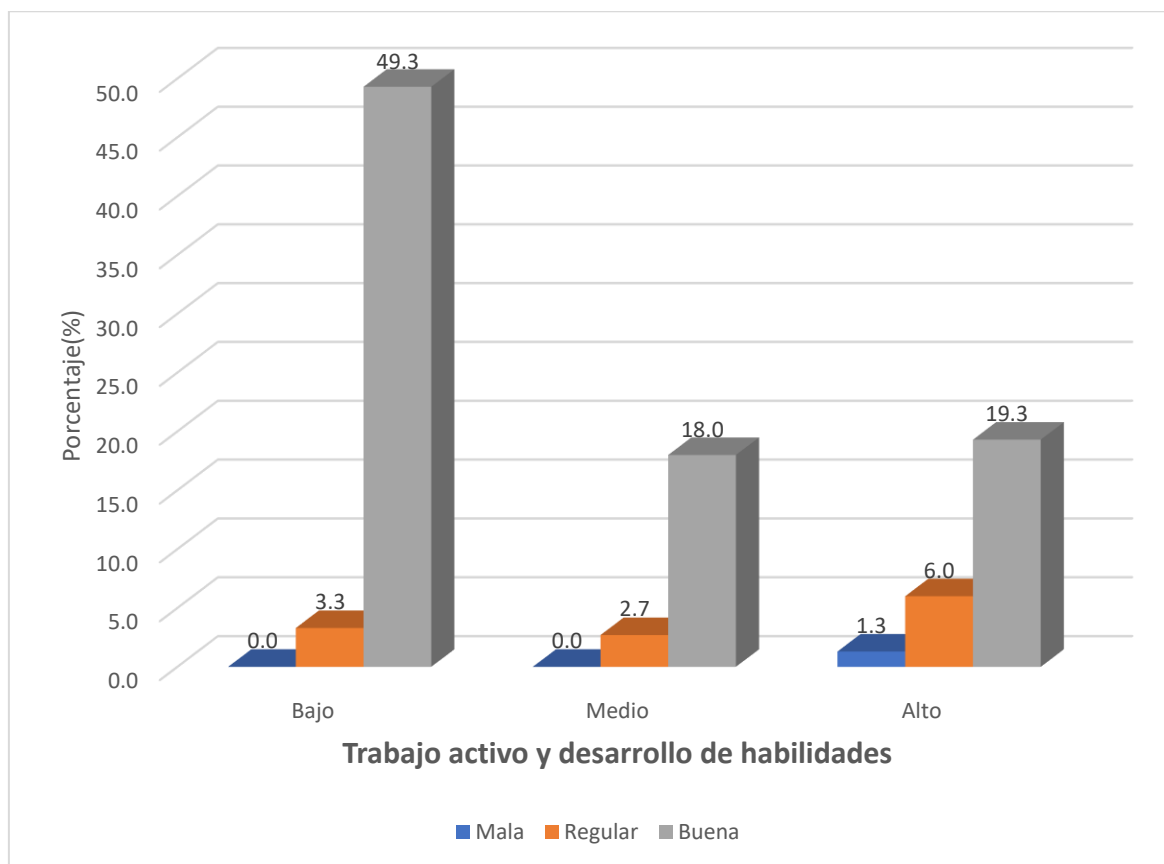
TABLA 4. RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023

Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Nivel de estrés							
	Bajo		Medio		Alto		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Mala	0	0,0	0	0,0	2	1,3	2	1,3
Regular	5	3,3	4	2,7	9	6,0	18	12,0
Buena	74	49,3	27	18,0	29	19,3	130	86,7
TOTAL	79	52,6	31	20,7	40	26,7	150	100

Fuente: Elaboración Propia.

$X^2=12.68$ $P=0.01$ $P<0.05$ $gl=4$

GRAFICA 4. RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023



Fuente: Elaboración Propia.



Las correlaciones significativas entre los niveles de estrés percibidos por los empleados, las diversas actividades laborales llevadas a cabo en el entorno laboral y las actitudes positivas o negativas hacia el desarrollo de habilidades en el ámbito del sector sanitario se presentan de manera detallada en el cuadro número 4 del análisis efectuado.

El 49.3 por ciento de los empleados que reportan estar bajo altos niveles de estrés, revelan que califican de manera positiva las experiencias de trabajo activo y la adquisición de nuevas habilidades en el entorno laboral.

Esto demuestra claramente que los empleados se encuentran altamente motivados y cuentan con todos los recursos necesarios para poder contribuir de manera sumamente efectiva en sus responsabilidades laborales diarias, lo cual les permitirá avanzar de forma exitosa en sus respectivas carreras profesionales y alcanzar sus metas a largo plazo.

Por otro lado, en contraposición con lo mencionado anteriormente, para aquellos trabajadores que se ven enfrentados a elevados niveles de estrés en su entorno laboral, solamente un reducido porcentaje del 6.3% opina que estos aspectos se sitúan en un nivel intermedio en lo que respecta a su satisfacción, comodidad y bienestar en el ámbito laboral.

La insatisfacción con las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional en la empresa se reconoce como una de las causas que más contribuyen a elevar el nivel de estrés laboral y personal.



Resaltan la importancia de desarrollar y fortalecer una cultura organizacional que apoye el crecimiento profesional sustentable, la participación de todos los colaboradores y que logre disminuir significativamente los niveles de estrés en el trabajo, creando un ambiente laboral más saludable y productivo para todos.

Las personas que consideran su trabajo como un reto y se ven a sí mismas mejorando sus habilidades y aprendiendo continuamente presentan menos estrés que las personas que no tienen esta mentalidad de crecimiento. Las personas que se comprometen con su crecimiento profesional y que buscan alcanzar objetivos cada vez más desafiantes encuentran en ello una manera de mantener el equilibrio emocional y la satisfacción en el trabajo.

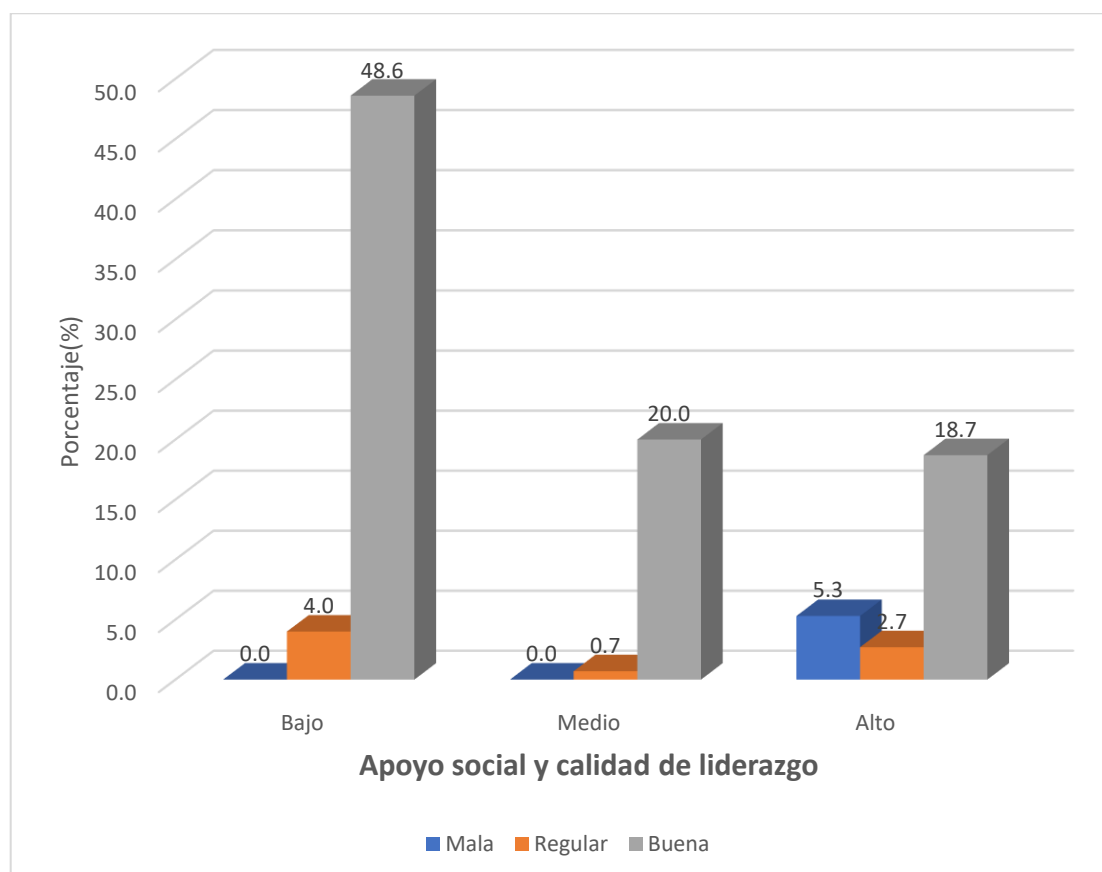
TABLA 5. RELACIÓN ENTRE EL APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023

Apoyo social y calidad de liderazgo	Nivel de estrés						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Mala	0	0,0	0	0,0	8	5,3	8	5,3
Regular	6	4,0	1	0,7	4	2,7	11	7,3
Buena	73	48,6	30	20,0	28	18,7	131	87,3
TOTAL	79	52,6	31	20,7	40	26,7	150	100

Fuente: Elaboración Propia.

$\chi^2=25.03$ $P=0.00$ $P<0.05$ $gl=4$

GRAFICA 5. RELACIÓN ENTRE EL APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023



Fuente: Elaboración Propia.



En la tabla 5 se puede observar el análisis profundo de la relación significativa que existe entre el apoyo social y la calidad del liderazgo que reciben los profesionales de la salud y cómo se relacionan con el estrés al que se enfrentan en su día a día laboral.

El 48.6% de los trabajadores que se sienten poco estresados en el trabajo refieren tener un alto apoyo social y un liderazgo de buena calidad, lo que representa que se sienten satisfechos con su trabajo. Esto evidencia la importancia de desarrollar un ambiente laboral favorable para el bienestar de los trabajadores y mejorar su desempeño en la empresa.

Por otro lado, que casi la mitad (5.3%) de los trabajadores que se desenvuelven en ambientes laborales con alto estrés sienten que la empresa para la que trabajan no les proporciona el apoyo necesario y que la red social y la eficacia del liderazgo son deficientes, lo que eleva sus niveles de estrés.



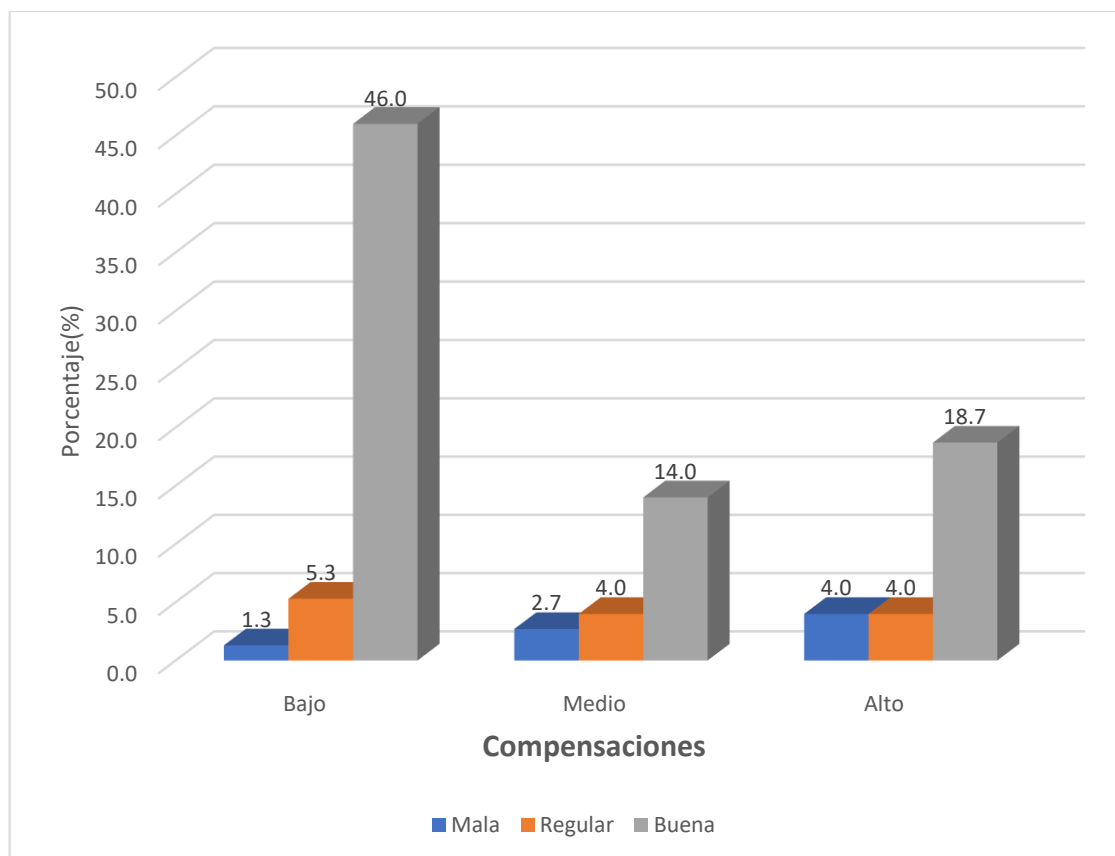
TABLA 6. RELACIÓN ENTRE LAS COMPENSACIONES Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023

Compensaciones	Nivel de estrés						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Mala	2	1,3	4	2,7	6	4,0	12	8,0
Regular	8	5,3	6	4,0	6	4,0	20	13,3
Buena	69	46,0	21	14,0	28	18,7	118	78,7
TOTAL	79	52,6	31	20,7	40	26,7	150	100

Fuente: Elaboración Propia.

$\chi^2=9.47$ $P=0.05$ $P<0.05$ $gl=4$

GRAFICA 6. RELACIÓN ENTRE LAS COMPENSACIONES Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023



Fuente: Elaboración Propia.



La tabla número 6 proporciona de manera clara y contundente la correlación innegable que existe entre los niveles de estrés experimentados por los trabajadores y la valoración que ellos realizan de su remuneración económica.

Dentro del personal que no se encuentra estresado en el trabajo, un 46.0% considera que las remuneraciones que recibe son justas, mostrando satisfacción con los beneficios y bonificaciones que se otorgan y que son de gran importancia para su bienestar y calidad de vida.

En cambio, sólo un 4.0% del personal sometido a altos niveles de estrés considera que las retribuciones que recibe son insuficientes o injustas en relación al esfuerzo y compromiso que dedican a su trabajo.

Este pequeño porcentaje de datos recogidos muestra claramente que las personas que sufren mayor estrés se muestran insatisfechas con las retribuciones que reciben, lo que podría aumentar considerablemente su estrés.

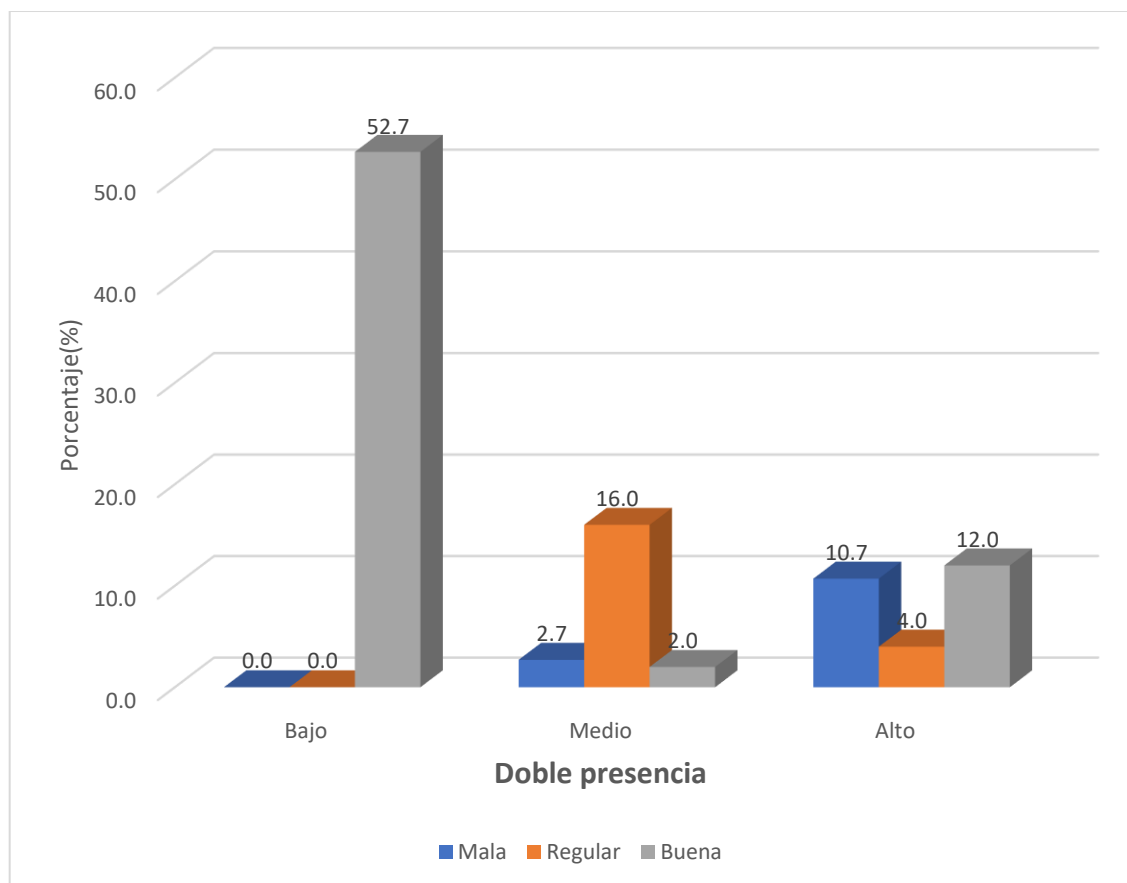
TABLA 7. RELACIÓN ENTRE LA DOBLE PRESENCIA Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023

Doble presencia	Nivel de estrés						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Mala	0	0,0	4	2,7	16	10,7	20	13,3
Regular	0	0,0	24	16,0	6	4,0	30	20,0
Buena	79	52,7	3	2,0	18	12,0	100	66,7
TOTAL	79	52,6	31	20,7	40	26,7	150	100

Fuente: Elaboración Propia.

$\chi^2=130.36$ $P=0.00$ $P<0.05$ $gl=4$

GRAFICA 7. RELACIÓN ENTRE LA DOBLE PRESENCIA Y EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA – 2023



Fuente: Elaboración Propia.



Se analiza en detalle cómo la presencia sentida y el estrés percibido influyen en la Tabla 7 del informe. En la actualidad la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos al notar que se encuentran en una posición que les permite tener un buen equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que influye en su bienestar general y les permite mejorar su salud. Esta sensación de equilibrio se manifiesta en que un porcentaje importante de la población trabajadora (52.7 %) se siente poco estresada y considera que la conciliación de la vida laboral y familiar es un elemento importante en su día a día.

Por otro lado, un dato bien interesante es que el 10.7% de los trabajadores que manifestaron estar muy estresados calificaron mal la doble presencia, lo que indica que no están conformes con el balance que tienen entre su vida laboral y personal, lo que les genera mayor estrés y malestar en su día a día. Estos resultados demuestran lo esencial que es el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal para disminuir el estrés laboral.

Los trabajadores que enfrentan momentos en que deberían estar preocupados pueden evitar el estrés al darse cuenta de que sus vidas personales son difíciles de manejar. Por el contrario, las personas que tienen dificultades para gestionar el tiempo en casa tienden a presentar mayores niveles de estrés y ansiedad.

Cada individuo debe reconocer las áreas de su vida que necesitan mayor atención para lograr un equilibrio que le permita sentirse bien.



4.2. DISCUSIÓN

Los datos obtenidos del estudio fueron analizados y comparados con estudios previos locales, nacionales e internacionales para así obtener una visión rica y completa del fenómeno estudiado y poder comprender mejor los resultados encontrados. La investigación analizó en detalle cómo los niveles de estrés del personal médico comprometido del Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú se veían influenciados significativamente por diversos factores psicológicos, demandas laborales, apoyo social, calidad de gestión y compensación económica. Esta comparación profunda y rigurosa no solo reveló las similitudes y diferencias significativas entre los distintos entornos laborales estudiados, sino que también permitió inferir las posibles causas de estas diferencias, considerando las características específicas y únicas de cada contexto laboral y las diferentes metodologías y enfoques de investigación de los estudios comparativos previos.

Beltrán Avalos y Freire Medina (8) llevaron a cabo una investigación que reveló una asociación significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en empresas tecnológicas localizadas en la ciudad de Quito a nivel mundial. El treinta y nueve punto tres por ciento de los empleados que tenían menos de dos años de experiencia laboral en la empresa, según los datos recopilados, y el siete punto ocho por ciento de aquellos que tenían más de diez años de trayectoria laboral reportaron experimentar altos niveles de estrés en sus labores diarias. Estos resultados muestran una notable similitud con los obtenidos en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú, donde aproximadamente el 26.7 % de los empleados reportaron

experimentar niveles significativos de estrés laboral, lo cual representa un porcentaje considerable dentro de la institución. La disparidad en los índices porcentuales podría atribuirse a las diversas y variadas particularidades de los puestos laborales y la extensión de la permanencia en el empleo, lo cual insinúa que la longevidad y la complejidad de la naturaleza del sector pueden tener un impacto considerable en los niveles de tensión.

Según el estudio exhaustivo llevado a cabo por el reconocido investigador Morales Espinoza (9), se llegó a la conclusión de que un porcentaje considerablemente significativo, concretamente el 32,2 %, de los conductores de autobuses interurbanos que operan en la provincia de Biobío, expresaron sentir niveles elevados de estrés agudo, en contraste con el 16,1 % que no hizo mención de experimentar dicha condición. Las demandas psicológicas, tales como la sobrecarga mental y emocional derivada de las tareas laborales, constituyeron un porcentaje considerable del 45,2 % en el estudio. El respaldo social proporcionado en el ámbito laboral, en conjunto con la excelencia del liderazgo desempeñado, lograron alcanzar un porcentaje del 71 % de satisfacción. Por otro lado, es importante mencionar que el trabajo activo, que implica la participación activa de los empleados en la toma de decisiones, así como el desarrollo de habilidades específicas y un enfoque claro en el crecimiento profesional, se destacaron como factores de riesgo psicosocial con un porcentaje significativo del 87 %. Existe un notable paralelismo en la visión de estas dimensiones cuando se establece una interesante comparación con los resultados obtenidos en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú. En el mencionado estudio,



se pudo observar que un considerable 46,0 % de los empleados que se encontraban experimentando niveles bajos de estrés tenían una percepción favorable en relación al desarrollo de habilidades y la participación activa en sus labores como aspectos positivos. La disparidad en la frecuencia de aparición de situaciones estresantes puede estar directamente vinculada con las disparidades existentes en los entornos laborales, así como en la complejidad de las tareas asignadas tanto a los conductores como al personal sanitario que se desempeña en dichos entornos.

El noventa y siete por ciento de los empleados del equipo de atención ambulatoria del subcentro de salud San Rafael en la provincia de Esmeraldas indicaron haber experimentado niveles reducidos de estrés, según los datos recopilados en el estudio llevado a cabo por el grupo dirigido por la doctora Macas Mendoza. Por otro lado, es importante destacar que una proporción significativa del equipo de trabajo del Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú, concretamente el 52,6 %, manifestó estar experimentando niveles bajos de estrés en el ámbito laboral. La significativa disparidad observada en los resultados puede ser detalladamente explicada por el ambiente laboral en el que se desenvuelven los trabajadores, así como por una serie de factores extralaborales específicamente señalados por Macas Mendoza en su estudio. Entre estos factores se incluye el tiempo dedicado fuera del horario laboral a actividades relacionadas con el trabajo, así como las particularidades relacionadas con la vivienda de cada individuo, los cuales podrían ejercer una influencia de menor magnitud en el ámbito hospitalario en comparación con otros entornos laborales.



En una investigación exhaustiva llevada a cabo en una organización colombiana dedicada al cuidado y atención de niños con discapacidades, el investigador principal, Arce Julio, junto con su equipo de colaboradores, realizaron un estudio minucioso y detallado con el objetivo de analizar y evaluar la posible correlación existente entre una variedad de factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés laboral experimentados por el personal que labora en dicha institución. Los resultados de la investigación revelaron que aproximadamente el 31,4% de los trabajadores encuestados tenía altos niveles de estrés laboral. Los hallazgos son similares al alto porcentaje de estrés que llegó a un 26.7% reportado en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú en el mismo periodo. La similitud de estrés se podría explicar porque los entornos asistenciales son estresantes por naturaleza, ya que tienen muchas cosas en común en cuanto a estrés emocional, físico y laboral. La tensión y la exigencia de estas profesiones pueden afectar la salud mental y física de los trabajadores. La tensión permanente y la sobrecarga mental que implican estas profesiones pueden causar graves consecuencias para la salud mental, el bienestar emocional y la calidad de vida de quienes trabajan en estos campos tan exigentes. Para concluir, pero no menos importante, el estudio exhaustivo realizado por los autores Gutiérrez Núñez y Gavilanes Gómez (12) sobre la percepción que tienen los docentes en una institución educativa de renombre. Según los datos obtenidos, se encontró que la mayoría de los trabajadores (82%) presentan riesgos psicosociales moderados y que un porcentaje importante (43%) tiene estrés alto. Los datos obtenidos en el estudio realizado en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú revelaron que la percepción



positiva de las condiciones laborales se asoció con una disminución significativa del estrés, lo que evidencia la diferencia entre los factores de riesgo psicosocial y su impacto en el bienestar emocional. La discrepancia existente entre ambos individuos puede ser atribuida principalmente a las particularidades propias inherentes a la labor docente, así como a los diversos elementos estresantes y desafiantes que forman parte integrante del complejo contexto educativo en el que se desenvuelven y llevan a cabo sus funciones diarias.

Espinoza Ticse, un investigador dedicado, encontró una correlación sumamente significativa de 0.547 entre el nivel de estrés laboral experimentado por los empleados y la presencia de riesgos psicosociales en una destacada institución bancaria ubicada en la ciudad de Huancayo, dentro del marco socioeconómico del país andino. Los resultados obtenidos a través de la investigación revelaron que un porcentaje considerablemente significativo, concretamente el 34.48% de los empleados, experimentaban niveles intermedios de estrés, al mismo tiempo que un porcentaje aún más elevado, equivalente al 39.66%, exhibía niveles intermedios de riesgos psicosociales. Claramente, hay una diferencia en la forma en que se distribuyen los niveles de estrés cuando se comparan en detalle los datos recogidos en el Hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú. En el mencionado estudio, se descubrió que un porcentaje significativo del 52.6% de los participantes indicaron tener niveles de estrés considerados bajos, en contraste, un 26.7% expresó estar experimentando niveles de estrés que podrían ser catalogados como elevados. Esta diferencia en los hallazgos



puede deberse a las distintas situaciones que se viven en los entornos hospitalarios y bancarios, donde los factores estresantes pueden ser muy variables y complejos, lo que dificulta el análisis de los datos recogidos.

En el estudio realizado por Tacca Huamán y Tacca Huamán (2014) en docentes universitarios se encontró una asociación positiva y estadísticamente significativa entre las demandas psicológicas inherentes al trabajo docente y el nivel de tensión que estos profesionales viven en su día a día. Este hallazgo es totalmente congruente con el estudio realizado en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú. Según la investigación citada, se encontró que el 46.0% de los trabajadores que se hallaban en estrés moderado consideraban que las demandas psicológicas favorecían su desempeño laboral.

La similitud de los resultados de las investigaciones científicas indica que las demandas psicológicas apropiadas, como las condiciones favorables de trabajo y el equilibrio entre la vida laboral y personal, son determinantes para mantener bajos niveles de estrés en diferentes profesiones, como el magisterio, la salud y otras profesiones.

Becerra Salas, junto con su destacado equipo de colaboradores compuesto por quince miembros, realizaron un exhaustivo estudio en el que lograron identificar una correlación notablemente baja de 0.361 entre los diversos factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral experimentado por los dedicados conductores de autobuses que operan en la transitada zona de Lima Metropolitana. Los resultados obtenidos en el estudio revelaron que



un significativo porcentaje del 55.7% de los conductores analizados mostraban niveles considerablemente elevados de riesgos psicosociales, mientras que un porcentaje aún mayor, un 61.0%, presentaba niveles notablemente bajos de estrés laboral. Este marcado contraste con los datos recabados en el Centro Hospitalario de Cayma de la Policía Nacional del Perú, en el que se evidenció un índice del 26.7% de empleados con niveles significativamente altos de estrés, podría atribuirse a las notables diferencias presentes en la sofisticación de las labores realizadas y el entorno laboral circundante. Esto nos lleva a considerar que los diversos factores de riesgo psicosocial pueden ejercer una influencia variada y heterogénea en los diferentes entornos laborales.

En el contexto específico de la región mencionada, Bernal Todco (16) realizó un descubrimiento revelador: en la ciudad de Arequipa, un impresionante 73.1% de los conductores de vehículos de carga mostraban niveles intermedios o elevados en factores de riesgo psicosocial, mientras que un significativo 63.9% presentaban calificaciones medias y altas en relación al estrés laboral. Estos hallazgos son comparables a los que fueron observados en el Hospital de Cayma, el cual forma parte de la institución policial peruana, donde se pudo constatar de manera clara una conexión directa entre la valoración positiva de las condiciones de trabajo y la reducción de los niveles de estrés. La similitud en los resultados obtenidos en ambos sectores podría explicarse por el carácter sumamente estresante y exigente de las labores desempeñadas tanto en el ámbito del transporte como en el de la salud, lo cual conlleva a una mayor presión y responsabilidad en las tareas diarias,



generando un impacto significativo en la calidad de vida de los trabajadores.

Toia Larsen, investigadora comprometida, realizó un análisis profundo en la ciudad de Arequipa, abordando el bienestar físico, emocional y mental de los trabajadores que sirven con dedicación en las cruciales Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales. Los datos recopilados en el estudio indicaron que una gran mayoría, específicamente el 76% de los participantes, informaron haber experimentado niveles extremadamente elevados de demanda en su trabajo, al mismo tiempo que un porcentaje considerable, un 60%, expresó haber sido impactado por elementos estresantes vinculados a su ambiente laboral. Estos descubrimientos son similares en términos de sus conclusiones a los datos recopilados en el Hospital de Cayma, el cual está integrado dentro de la estructura de la Policía Nacional del Perú. En el mencionado estudio, se observó que un 46.0% de los participantes manifestaron una valoración positiva en relación al desarrollo profesional y al perfeccionamiento de competencias, mientras que un porcentaje menor de individuos señalaba estar experimentando niveles significativos de estrés.

La discrepancia en la proporción de casos podría estar estrechamente relacionada con las particularidades y singularidades del entorno laboral en unidades de cuidados intensivos, el cual podría ser inherentemente más exigente y complejo desde el punto de vista emocional, psicológico y físico.

En la ciudad de Arequipa, el investigador Hanco Huamán realizó un estudio exhaustivo en el que identificó un vínculo positivo moderado, con un



coeficiente de correlación de 0.602, entre el nivel de estrés laboral experimentado por las enfermeras graduadas y la presencia de diversos factores psicosociales en su entorno laboral. Este descubrimiento enfatiza la necesidad de tener en cuenta no solo las exigencias físicas del trabajo, sino también los factores emocionales y sociales que impactan en la salud y el bienestar de los profesionales de la salud. Los hallazgos del estudio mostraron que más de la mitad (58%) de las enfermeras encuestadas tenían bajos niveles de estrés laboral y que el 82% presentaban niveles intermedios de riesgos psicosociales. Los resultados mostraron que existe predominancia de estrés laboral moderado en el personal de enfermería estudiado. Estos hallazgos son consistentes y corroboran la información del estudio exhaustivo realizado en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú. Dicho estudio demostró que existe una fuerte correlación positiva entre la percepción de buenas condiciones laborales y la experimentación de bajos niveles de estrés.

La consistencia de los resultados obtenidos en diversos estudios indica que, en el contexto de la salud ocupacional, una gestión apropiada de los factores psicosociales puede tener un impacto significativo en la reducción efectiva de los niveles de estrés laboral.

En conclusión, los hallazgos encontrados en el Hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú validan las tendencias que han sido identificadas en investigaciones tanto a nivel nacional como a nivel internacionalmente. Las valoraciones positivas y favorables acerca de las exigencias



psicológicas en el entorno laboral, el trabajo activo y el respaldo social se relacionan de forma constante y consistente con niveles significativamente reducidos de estrés y ansiedad en los individuos que participan en dichas actividades laborales. Las particularidades y singularidades específicas de cada entorno laboral, así como las especificidades y particularidades propias de las muestras analizadas, pueden ser factores determinantes que expliquen las discrepancias observadas en los niveles de estrés reportados en los diversos estudios realizados hasta la fecha.

104

CONCLUSIONES

PRIMERA: Durante el estudio, se observó que un porcentaje significativo, específicamente el 26.7%, del equipo médico y de enfermería que labora en el Hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú, enfrentó niveles elevados de estrés, mientras que un porcentaje aún mayor, llegando al 52.6%, reportó experimentar niveles de estrés considerados bajos. Se ha observado que mantener una actitud positiva hacia las exigencias psicológicas, la participación activa en el trabajo y la presencia de un liderazgo efectivo y un sólido respaldo social se relaciona significativamente con niveles más bajos de estrés, con porcentajes del 46.0%, 49.3% y 48.6%, respectivamente.

Por otro lado, se observó que un porcentaje significativo del personal, concretamente el 10.7%, experimentó de manera desfavorable la situación de tener que estar presente tanto en el trabajo como en el hogar simultáneamente, fenómeno conocido como doble presencia. Además, un 4.0% de los trabajadores evaluó de forma crítica el nivel de compensaciones recibidas, considerándolas insuficientes o inadecuadas.

SEGUNDA: De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se pudo observar que un porcentaje significativo, específicamente el 52.6%, de los profesionales de la salud que laboran en el Hospital de Cayma, perteneciente a la Policía Nacional del Perú, reportaron experimentar niveles de estrés considerados como bajos. Por otro lado, un 26.7% de los trabajadores manifestaron enfrentar niveles de estrés elevados, mientras que un 20.7% indicaron encontrarse en una categoría



intermedia en cuanto a los niveles de estrés experimentados. Estas proporciones resaltan la relevancia de implementar estrategias efectivas para mejorar el apoyo psicosocial y las condiciones laborales, con el objetivo de reducir significativamente los niveles de estrés en una parte considerable del personal, promoviendo de esta manera un ambiente de trabajo más armonioso, equilibrado y propicio para el bienestar integral de los colaboradores.

TERCERA: Entre los profesionales de la salud que trabajan en el Hospital Cayma de la Policía Nacional del Perú se encontraron asociaciones significativas entre los factores psicosociales y el estrés. El 46.0% de los trabajadores poco estresados calificó bien las retribuciones que recibe en el trabajo y el 49.3% valoró tener un papel activo en el trabajo. Por otro lado, el 48.6% tuvo en cuenta tanto la calidad del liderazgo como el apoyo social dentro de la empresa, y el 46.0% consideró las exigencias psicológicas presentes en su entorno laboral. Por el contrario, en contraposición, las personas con altos niveles de estrés siempre presentaban visiones negativas y pesimistas, lo que evidencia la importancia y la necesidad urgente de estrategias y técnicas de gestión psicosocial para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores en el lugar de trabajo.



RECOMENDACIONES

Primera: Ya que los resultados de la investigación mostraron de manera significativa el papel tan importante que juegan el apoyo social y la calidad del liderazgo en el estrés laboral, se recomienda implementar y fortalecer programas integrales de apoyo psicosocial en el trabajo. Estas acciones, entre otras, se deben de enfocar principalmente en desarrollar habilidades blandas, implementar actividades para la integración y el trabajo en equipo, talleres de mentoría y coaching para mejorar y optimizar las relaciones laborales y la calidad del liderazgo en la organización. Estos esfuerzos y medidas planificadas pueden disminuir de manera considerable la tensión y el estrés en el trabajo, lo que puede fomentar una mayor cooperación y compañerismo, creando un ambiente laboral positivo, saludable y que favorezca el crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores.

Segunda: Además, el estudio revela que cuando las personas valoran positivamente las demandas psicológicas y se involucran activamente en su trabajo, presentan menor estrés y, por lo tanto, las cargas y exigencias laborales deben ser analizadas y mejoradas. Eso puede ser a través de revisiones frecuentes de las cosas para ver si son difíciles pero realizables y oportunidades continuas para auto-mejorarse de vez en cuando. El estrés se aliviará ajustando las demandas del trabajo según las habilidades de los empleados.

Tercera: La tercera parte es que las compensaciones influyen en el nivel de ansiedad del personal, por lo que su política debe ser revisada y modificada en consecuencia. Eso incluye un salario competitivo y



beneficios como bonificaciones, programas de avance profesional y programas de bienestar integral. Tal política de compensación puede aliviar en gran medida el estrés laboral, si es justa y atractiva.

Cuarta. Dado que alcanzar un equilibrio adecuado entre las responsabilidades personales y laborales es fundamental para reducir los niveles de estrés, se recomienda implementar estrategias y medidas concretas que faciliten la consecución de este balance tan necesario en la vida diaria. Esto podría incluir la implementación de políticas de trabajo flexible, la exploración de alternativas de teletrabajo y la puesta en marcha de programas de apoyo para la gestión efectiva del tiempo y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Lograr un equilibrio adecuado y saludable entre las responsabilidades laborales y personales contribuirá significativamente a disminuir los niveles de estrés y a potenciar el bienestar integral de todos los miembros del equipo de trabajo.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ayala j. Elementos que constituyen un riesgo psicosocial en empleados, tanto de alto como de bajo nivel de estrés laboral, en los supermercados limeños. [Tesis para la licenciatura]. Facultad de Humanidades, Universidad Autónoma del Perú.
2. Gonzales A. Relación que es entre nivel de alto estrés y el desempeño que fue laboral en todo el personal que es técnico de enfermería en el lugar de emergencia sanitaria servicio de cirugía Hospital de Regional Honorio, Delgado Espinoza de Arequipa, 2022. [Tesis para maestría]. Universidad Católica de Santa María, Escuela de Postgrado.
3. Graneros J. Factores que son psicosociales en el trabajo y estrés que es laboral en colaboradores de una empresa que es de ingeniería – Lima, 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Escuela de Posgrado.
4. Mena M. Statista. [Online]; 2021. Acceso 6 de Septiembre de 2023. Disponible en: <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>.
5. Info de Capital Humano. En el 70% de los trabajadores que son peruanos sufren estrés que es laboral. [Online]; 2018. Acceso 6 de Septiembre de 2023. Disponible en: <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>.
6. Vargas M. Riesgos psicosociales en los puestos de trabajo de los colaboradores de la Compañía Minera Zafranal S.A.C., Castilla - Arequipa,



2018. [Tesis para una Maestría]. Universidad, Nacional de, San Agustín, Facultad de Ciencias Histórico Sociales.
7. Quispe J. Influencia de los riesgos que son psicosociales en el nivel que es de estrés del personal de todo estadística y caja de el hospital, regional Honorio Delgado. [Tesis para maestría]. Universidad Nacional, de San Agustín, Facultad de Medicina.
 8. Crespo C. Factores de riesgo tanto psicosociales y desempeño que es laboral en los colaboradores de esta Empresa Pambafloor S.A. [Tesis para Licenciatura]. Universidad Técnica que es de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de Educación.
 9. Bernal L. Factores de riesgo tanto psicosocial y estrés que es laboral en conductores de transporte que son de carga de cuatro empresas que es en la ciudad de Arequipa, 2020. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santa María, Escuela de Post Grado.
 10. Freire V. Riesgos psicosociales y su incidencia en el estrés laboral en empresas de tecnología de la ciudad de Quito. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.
 11. Morales K. Factores de riesgo tanto psicosocial, carga que es mental y estrés tanto laboral en conductores de buses varios interurbanos de la Provincia que es de Biobío. [Tesis para Maestría]. Universidad en Concepción, Departamento de Ciencias, Tecnología Vegetal.
 12. Macas D. Estrés laboral a consecuencia de Factores de Riesgos tanto Psicosociales y Extralaborales en el personal que es de consulta externa subcentro en San Rafael, Ciudad de Esmeraldas. [Tesis para Maestría].



Pontificia Universidad de Católica del Ecuador, Programa de Posgrados en Riesgos Laborales.

13. Arce R, Rubio K, Cuadro H, Fonseca R, León M, Rodríguez P. Relación entre el nivel de estrés que es laboral y los factores que son de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores que son de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento de Atlántico/Colombia. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. 2020; 29(1).
14. Gutiérrez D, Gavilanes G. Factores de riesgo que son psicosocial y su relación con el estrés que es laboral en docentes de una unidad que es educativa. Ciencia de Latina Revista de Multidisciplinar. 2022; 6(5).
15. Espinoza L. Factores de riesgo tanto psicosocial y el nivel de estrés que es laboral en los colaboradores de un banco en Huancayo, 2020. [Tesis para Licenciatura]. Universidad de Continental, Facultad de Humanidades.
16. Tacca D, Tacca A. Factores de riesgos tanto psicosociales y estrés que es percibido en docentes universitarios. Propositos y Represen. 2019; 7(3).
17. Becerra T, Bellido B, Miranda F, Tintayo L. Riesgos tanto psicosociales y estrés que es laboral en conductores de buses que son de transporte público de Lima Metropolitana, 2020. [Tesis para Maestria]. Pontificia de Universidad, Católica del Perú, Escuela de Posgrado.
18. Toia M. Factores Psicosociales y Estres Laboral en varios Trabajadores de las Unidades de Cuidados tanto Intensivos y Neonatales de dos hospitales que son de Areuipa, Perú. Revista Postgrado. 2019; 5(1).
19. Hanco S. Factores tanto psicosociales y estrés que es laboral en enfermeras egresadas en el 2017 de la Universidad de Nacional, de San Agustín de



- Arequipa, 2020. [Título para Licenciatura]. Universidad Nacional en San Agustín, Facultad de Enfermería.
20. Chambi P, Tito N. Factores de riesgo tanto psicosocial relacionado con desempeño que es laboral en el personal profesional de lo que es Enfermería. Hospital Honorio, Delgado, Arequipa – 2019. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional en San Agustín en Arequipa, Facultad de Enfermería.
21. Morales J. Riesgo tanto psicosocial y desempeño que es laboral durante la pandemia donde el COVID-19 en Profesionales en enfermería, Centro de Salud de Potracancha - Huánuco 2021. [Tesis para maestría]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Escuela Posgrado.
22. Díaz S, Villar A. Factores de riesgo tanto psicosociales y nivel de estrés que fue laboral del personal de operaciones que son especiales de una institución militar de Lima, 2019. [Tesis de licenciatura]. Universidad que es Privada del Norte, Facultad Ciencias de Salud.
23. Quiroz E, Mamani D. Factores de riesgo tanto psicosocial y el desempeño que es laboral de los trabajadores de la municipalidad que es provincial de Trujillo, 2020. [Tesis para Licenciatura]. Universidad Privada de Antenor Orrego, Facultad de Ciencias en Económicas.
24. Tueros M. Influencia del estrés que es laboral en el desempeño de todos los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC. [Tesis para licenciatura]. Universidad de Lima, Facultad que es de Ciencias Empresariales y Económicas.
25. Onofre L. Influencia del estrés que es laboral en el desempeño tanto laboral del personal de la Dirección en el Talento Humano del Hospital de



Especialidades de Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019. [Tesis para maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar.

26. Aquije G, Porta M. Estrés que es laboral y resiliencia en el personal de todo de enfermería del Hospital en Regional de Moquegua, 2022. [Tesis de licenciatura]. Universidad que es Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud.
27. Laime E. Relación entre el nivel de todo el estrés y el desempeño que es laboral en los trabajadores administrativos de gerencia regional en salud Arequipa – 2017. [Tesis para Licenciatura]. Universidad Inca Garcilaso de Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social.
28. Robles R, Saavedra M. Estrés que es laboral y clima organizacional en todo el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio Madre de Dios, 2021. [Tesis para Licenciatura]. Universidad Autónoma, Ica, Facultad de Ciencias de Salud.
29. Elizalde V. Estrés y Clima que es laboral en los trabajadores en Caja Huancayo del distrito, Tumbes, 2018. [Tesis para Licenciatura]. Universidad Nacional en Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales.
30. Martínez M. Repercusiones del estrés que es laboral. [Tesis para maestría]. Universidad de Miguel Hernández de Elche.
31. Chuchua J, Mora A. El estrés que es laboral y el impacto que es en el desempeño de todo personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay en todo junio-noviembre 2020. [Tesis para Licenciatura]. Universidad Politécnica de Salesiana, Carrera Psicología en el Trabajo.



32. Hernández, R. & Mendoza, CP. Metodología que es de la investigación: McGraw Hill; 2018.
33. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología que es de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y para la Redacción de la Tesis. Cuarta ed. Bogota: Ediciones de U; 2014.
34. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología que es de Investigación México: McGraw Hill; 2014.
35. Quispe S. Niveles de todo el estrés y clima que es laboral en los colaboradores de una empresa que es privada de Lima. [Tesis para Licenciatura]. Universidad Autónoma en el Perú, Facultad en Humanidades.
36. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología en toda la investigación. sexta ed. Mexico: McGRAW-HILL; 2014.
37. Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Adm Sci Q.* 1979;24(2):285-308.
38. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol.* 1996;1(1):27-41.
39. Instituto Nacional de Seguridad para Higiene en el Trabajo (INSHT). Factores que son psicosociales: Identificación tanto como evaluación. Ministerio de Trabajo, España; 2015.
40. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol.* 2001;52:397-422.
41. Siegrist J. Effort-reward imbalance at work health. In: Perrewe PL, Ganster DC, eds. *Research in Occupational Stress Well-being*. Bingley: Group Publishing; 2002. p. 261-91.



42. Quick JC, Henderson DF. Occupational stress: Preventing, enhancing wellbeing. *Int J Environ Res Public Health*. 2016;13(5):459.
43. Hakanen JJ, Schaufeli WB, Ahola K. The Job Demands model: A three-year cross-lagged study, depression, commitment, work engagement. *Stress*. 2008;22(3):224-41.
44. Organización Internacional del Trabajo. Riesgos que son psicosociales en el trabajo: Una prioridad para toda la seguridad y salud laboral. Ginebra: OIT; 2016.
45. Selye H. Stress in health disease. Butterworth-Heinemann; 1976.
46. Chrousos GP. Stress and disorders of stress system. *Nat Rev Endocrinol*. 2009;5(7):374-81.
47. Fletcher D, Sarkar M. Psychological resilience: A review of definitions, concepts, and theory. *Eur Psychol*. 2013;18(1):12-23.
48. Claessens BJ, Van Eerde W, Rutte CG, Roe RA. A review time management literature. *Pers Rev*. 2007;36(2):255-76.
49. Kabat-Zinn J. Mindfulness-based stress reduction (MBSR). *Hum Sci*. 2003;8(2):73-107.
50. Organización Internacional de todo el Trabajo. Estrés que es en el trabajo: Un reto colectivo. Ginebra: OIT; 2016.



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU AREQUIPA – 2023

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Escala de valor	Tipo de variable
¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023?	Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.	H1: Existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.	Factores de Riesgo Psicosociales	Exigencias Psicológicas	Alto (12–20) Medio (9–11) Bajo (0–8)	Ordinal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	H0: No existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Alto (9–20) Medio (6–8) Bajo (0–5)	
¿Cuáles son los niveles de las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023?	Evaluar los niveles de las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.			Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Buena (9–20) Regular (4–6) Mala (0–3)	
				Compensaciones	Buena (6–12) Regular (3–5) Mala (0–2)	
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la				Doble Presencia	Buena (4–8) Regular (2–3) Mala (0–1)	



Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023? ¿Cuál es la relación entre los niveles de los factores de riesgo psicosociales y el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023?	Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023. Establecer la relación entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.	Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa – 2023.	Estrés Laboral	Territorio Organizacional	Alto nivel de estrés >154 Estrés 118-153 Nivel medio de estrés 91-117 Bajo nivel de estrés <90	Ordinal
				Tecnología		
				Influencia del líder		
				Falta de Cohesión		
				Respaldo del grupo		
				Estructura Organizacional		
				Clima Organizacional		



ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con el N° de DNI _____ autorizo mi consentimiento para formar parte de la investigación "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU AREQUIPA – 2023" que será dirigido por el investigador David Christian Villegas Flores.

Asimismo, declaro que fui informado de los objetivos del estudio, de igual manera, realice todas las preguntas para tener un mejor entendimiento de la investigación, por ende, el estudio no representa ningún riesgo para mi persona, ya que, mis datos no serán divulgados ni usados de manera negativa, ante ello, dejo constancia que mi participación es voluntaria.

Firma

ANEXO 3: INSTRUMENTO RIESGOS PSICOSOCIALES**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO – SUCESO ISTAS 21**

Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas malas o buenas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

N	Preguntas	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca
1	Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día.					
2	En su trabajo, tiene usted que tomar decisiones difíciles.					
3	En general, considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional.					
4	En su trabajo, tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas.					
5	Su trabajo requiere atención constante.					
Suma los códigos de tus respuestas de la pregunta 1 a 5						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

N	Preguntas	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca
6	Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna.					
7	Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera.					
8	Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas.					
9	Las tareas que hace, le parecen importantes					
10	Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted.					
Suma los códigos de tus respuestas de la pregunta 6 a 10						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

N	Preguntas	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca
11	Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad					
12	Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera.					
13	Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior.					
14	Entre compañeros y compañeras, se ayudan en el trabajo.					
15	Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos.					
Suma los códigos de tus respuestas de la pregunta 11 a 15						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

N	Preguntas	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca
16	Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato.					
17	Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad.					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
Suma los códigos de tus respuestas de la pregunta 16 a 18						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

N	Preguntas	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, se quedan sin hacer.					
20	Cuando está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares					
Suma los códigos de tus respuestas de la pregunta 19 a 20						

ANEXO 3: ESTRES

ESCALA ESTRÉS LABORAL (OIT- OMS)

A continuación, se les muestra una tabla la cual deberá marcar con una X. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa, según estos criterios:

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

N	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre supervisor y subordinado me hace sentir presión.							
3	No estoy en condiciones las condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien Comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar Personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							



15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES
- 1.2. Validado por: Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
- 1.3. Título de la investigación:
..... FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL
..... HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.															X					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.															X					
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.															X					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.															X					
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.															X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																X				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.															X					
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.															X					
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																X				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75.%
- V. OBSERVACIONES: NINGUNA
- LUGAR Y FECHA:

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CERDAS VELASQUEZ

DR. ENRIQUE ZUÑIGA MEDINA
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 5071

FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Autor del instrumento: DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES

1.2. Validado por: Dra. EDITH CARI CHECA

1.3. Título de la investigación:
..... FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL
..... HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.															X					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																X				
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.															X					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.															X					
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.															X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																X				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.															X					
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.															X					
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																X				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %

V. OBSERVACIONES: NINGUNA

LUGAR Y FECHA:


Edith Cari Checa
 INVESTIGADOR RENACYT
 REGISTRO N.º 20070070

Firma del Experto Informante



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: DAVID CHRISTIAN VILLEGAS FLORES
- 1.2. Validado por: Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA
- 1.3. Título de la investigación:
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL
HOSPITAL DE CAYMA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AREQUIPA - 2023

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.															X					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																X				
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.															X					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																X				
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.															X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																X				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.															X					
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																X				
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																X				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %
- V. OBSERVACIONES: NINGUNA
- LUGAR Y FECHA:


FIRMA DEL EXPERTO



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 05-12-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: David Christian Villegas Flores

Dirección: Jr. Los Portales s/n

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75960806

Teléfono: 930503033 email: davidchristian.villegas@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Maestría en Salud

Escuela Profesional o Mención: Salud Pública

Título o Grado Académico a optar: Maestro en Salud

Asesor: Dra. Esperanza Cueva Rosel

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal de salud del Hospital de Cayma de la Policía Nacional del Perú Arequipa - 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): factores psicosociales, estrés del trabajo, bienestar laboral

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Título ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

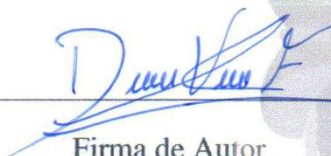
Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación:

Salud Pública - P42



Firma de Autor



huella digital

05-12-2025

Fecha