

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA



TESIS
NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL
EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL
CENTRO DE SALUD LA TULPUNA. CAJAMARCA-
PERÚ 2024

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTOR
Bach. JOSÉ EDWIN MINCHÁN GALLARDO

ASESORA
Dra. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA

CAJAMARCA- PERÚ
2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: **José Edwin Minchán Gallardo**

DNI: **75019097**

Escuela Profesional/Unidad UNC: **Escuela Profesional de Enfermería**

2. Asesor: **Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera**

Facultad/Unidad UNC: **Facultad de Ciencias de la Salud**

3. Grado académico o título profesional

☐ Bachiller ☒ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☐ Maestro ☐ Doctor

4. Tipo de Investigación:

☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico

5. Título de Trabajo de Investigación:

**NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE SALUD
QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD LA TULPUNA. CAJAMARCA – PERÚ
2024**

6. Fecha de evaluación: **28/06/2025**

7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)

8. Porcentaje de Informe de Similitud: **20%**

9. Código Documento: **oid: 3117:470379739**

10. Resultado de la Evaluación de Similitud:

☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 30/06/2025

Firma y/o Sello Emisor Constancia  Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera DNI: 26629678
--

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

© Copyright
MINCHAN GALLARDO, JOSE EDWIN
Todos los Derechos Reservados

FICHA CATALOGRÁFICA

**Minchan J. 2024. NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL
EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD
LA TULPUNA. CAJAMARCA- PERÚ 2024 / Jose Edwin Minchan Gallardo**

Asesora: Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera. /80 hojas.

Disertación académica para optar el Título Profesional de Licenciado en
Enfermería - UNC 2025.

**NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN
PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD
LA TULPUNA. CAJAMARCA – PERÚ 2024**

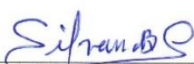
AUTOR : Bach. Enf. José Edwin Minchán Gallardo

ASESORA : Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera

Tesis evaluada y aprobada para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca, por los siguientes miembros del jurado evaluador:

JURADO EVALUADOR


M. Cs. Julia Bertha Ortiz Yupanqui
PRESIDENTE


Dra. Miriam Silvana Bringas Cabanillas
SECRETARIA


Mg. Ruth Natividad Villanueva Cotrina
VOCAL



Universidad Nacional de Cajamarca

"Norte de la Universidad Peruana"
Fundada por Ley 14015 del 13 de Febrero de 1962
Facultad de Ciencias de la Salud

Av. Atahualpa 1050

Teléfono/ Fax 36-5845



MODALIDAD "A"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA

En Cajamarca, siendo las 9:00 a.m. del 25 de Junio del 2025, los integrantes del Jurado Evaluador para la revisión y sustentación de la tesis, designados en Consejo de Facultad a propuesta del Departamento Académico, reunidos en el ambiente 17-202 de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación de tesis denominada: NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD LA TULPUNA, CAJAMARCA - PERÚ 2024.

del (a) Bachiller en Enfermería:

JOSÉ EDWIN MINCHA GALLARDO.

Siendo las 11:30 a.m. del mismo día, se da por finalizado el proceso de evaluación, el Jurado Evaluador da su veredicto en los siguientes términos: MUY BUENO, con el calificativo de: 18, con lo cual el (la) Bachiller en Enfermería se encuentra A.P.T.O. para la obtención del Título Profesional de: **LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA.**

Miembros Jurado Evaluador Nombres y Apellidos		Firma
Presidente:	<u>M. Cs. JULIA BERTHA ORTIZ YUPANQUI</u>	<u>[Firma]</u>
Secretario(a):	<u>Dra. MIRIAM SILVANA BRINEAS CABANILLAS</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal:	<u>Mg. RUTH NATIVIDAD VILLANUEVA COTRINA</u>	<u>[Firma]</u>
Accesitaria:		
Asesor (a):	<u>Dra. DOLORES EVANGELINA CHAVEZ CABRERA</u>	<u>[Firma]</u>
Asesor (a):		

Términos de Calificación:

EXCELENTE (19-20)

REGULAR (12-13)

MUY BUENO (17-18)

REGULAR BAJO (11)

BUENO (14-16)

DESAPROBADO (10 a menos)

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por su infinito amor y siempre ha estado conmigo en cada momento de mi vida.

A mi padre Miguel que siempre me ha enseñado a luchar por los sueños y no parar hasta conseguirlos; a mi madre Lidia, que desde el cielo me cuida y guía mis pasos que, aunque no esté en vida siempre la llevo en mi corazón.

A una personita tan pequeña y tierna que es el motor que me impulsa a seguir adelante afrontando las adversidades y retos que aparecen todos los días, Zoe.

José Edwin

AGRADECIMIENTO

Toda mi gratitud:

A Dios, por permitirme desarrollar toda mi carrera profesional

A todos mis familiares y personas cercanas que siempre me apoyaron desde mi infancia y lo siguen haciendo.

A la Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera, por la paciencia, disposición de tiempo y su enseñanza con sus conocimientos brindados durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los trabajadores de salud del Centro de Salud La Tulpuna, por apoyar a la realización del trabajo de investigación

José Edwin

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos.....	4
1.4. Justificación	4
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3. Antecedentes locales.....	9
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Teoría transaccional del estrés	10
2.2.2. Teoría del entorno de Florence Nightingale	10
2.2.3. Teoría de las Relaciones Humanas.....	10
2.2.4. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert.	11
2.3. Bases conceptuales	12
2.3.1. Estrés.....	12
2.3.1.1. Tipos de estrés.....	13
2.3.1.2. Estrés laboral	14
2.3.1.3. Niveles de estrés	14
2.3.1.4. Factor de riesgo	15
2.3.1.5. Factores de riesgo laborales	15
2.3.1.5.1. Factores de riesgo físicos en el trabajo.	15
2.3.2.5.2. Factores de riesgo psicosociales	17
2.3.2.5.3. Factores estresores en los profesionales de la salud	17

2.3.1.6. Complicaciones	18
2.3.1.7. Consecuencias del estrés laboral	19
2.3.1.8. Estrategias de afrontamiento del estrés en el personal de salud	20
2.3.2. Clima laboral	20
2.3.2.1. Tipos de clima laboral	22
2.3.2.2. Variables del clima laboral	23
2.3.2.3. Consecuencias	24
2.3.2.4. Dimensiones	24
2.4. Hipótesis	26
2.5. Variables	26
Operacionalización de variables	26
CAPÍTULO III	32
DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1. Diseño y tipo de estudio	32
3.2. Población de estudio	32
3.3. Criterio de inclusión y exclusión	32
3.4. Unidad de Análisis	33
3.5. Muestra o Tamaño muestral	33
3.6. Selección de la muestra o procedimiento de muestreo	33
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Proceso de recolección de datos	34
3.7.2. Validez y confiabilidad del instrumento	34
3.8. Procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Consideraciones éticas y rigor científico.	35
CAPÍTULO IV	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
Conclusiones	46
Recomendaciones	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	59

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Edad y sexo de los trabajadores de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca- 2024.	36
Tabla 2. Características laborales de los trabajadores de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca- 2024.	38
Tabla 3. Nivel de estrés en trabajadores de salud que laboran en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca- 2024.	41
Tabla 4. Clima Laboral de los trabajadores de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca- 2024.	43

LISTA DE ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario para identificar las características sociodemográficas y laborales del personal de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna	60
Anexo 02: Escala de medición de estrés Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) de Hock	61
Anexo 03: Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional, V.02 R.M.N°468-2011 MINSA	62
Anexo 04: Consentimiento informado	64
Anexo N° 05: Solicitud de permiso para aplicar cuestionario	65

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y el clima laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, 2024. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal con una población de 46 trabajadores; utilizando como instrumentos: el cuestionario para determinar características sociodemográficas, el test de estrés laboral, adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) de Hock (1988) y el cuestionario del MINSA (2011) para medir clima laboral en salud; Se obtuvo como resultados que el 44.5% tenían edad entre 25 a 45 años, 69.57% el sexo femenino; 10.87% son médico cirujano, el 23.91% licenciada en enfermería, 21.74% técnico en enfermería, 6.52% cirujano dentista, 2.17% psicología, 19.57% obstetricia, 4.35% químico farmacéutico, 4.35% técnico en farmacia, 4.35% técnico laboratorista, 2.17% nutricionista; 65.22% tienen contrato de nombrados; 54.35% ganan desde 2,001 a 3,500; 60.87% tiene un tiempo laboral de 1 a 5 años. Concluyendo que en su mayoría el personal de salud que labora en el centro de salud La Tulpuna, son del sexo femenino, predominando Profesionales de Enfermería, aproximadamente la mitad están comprendidos entre 25 a 35 años; más presentan un nivel de estrés leve; la quinta parte tiene nivel de estrés moderado y alto; la mayoría identificó un clima laboral saludable y la décima parte un clima laboral en condición por mejorar.

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral, Clima laboral, Personal de Salud.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of stress and the work environment of health personnel working at the La Tulpuna Health Center, 2024. The study had a quantitative, descriptive and cross-sectional approach with a population of 46 workers; using as instruments: the questionnaire to determine sociodemographic characteristics, the work stress test, adapted from the Questionnaire of Psychosomatic Problems (CPP) of Hock (1988) and the MINSA questionnaire (2011) to measure work climate in health; It was obtained as results that 44. 5% were aged between 25 to 45 years, 69.57% female sex; 10.87% are medical surgeon, 23.91% licensed in nursing, 21.74% nursing technician, 6.52% dental surgeon, 2.17% psychology, 19.57% obstetrics, 4. 35% pharmaceutical chemist, 4.35% pharmacy technician, 4.35% laboratory technician, 2.17% nutritionist; 65.22% have an appointed contract; 54.35% earn from 2,001 to 3,500; 60.87% have a working time of 1 to 5 years. In conclusion, most of the health personnel working at the La Tulpuna health center are female, predominantly nursing professionals; approximately half of them are between 25 and 35 years of age; most have a mild level of stress; one fifth have moderate and high levels of stress; the majority identified a healthy work environment and one tenth a work environment in a condition to be improved.

KEY WORDS: Work stress, Work climate, Health personnel.

INTRODUCCIÓN

Los profesionales de la salud deben gozar de una buena salud física y mental para poder así atender a la población en general, no obstante, hay muchas más labores que realizan tanto intramural como extramural, por las múltiples funciones que desempeñan llega a una sobrecarga laboral en consecuencia, desencadenan estrés; en donde la Organización Mundial de la Salud lo define como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil, afectando así a nuestra mente y cuerpo, menciona que todas las personas tenemos cierto grado de estrés, esto se da pues es una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. (1)

Acompañado de esto el personal de salud también tienden a caer en la monotonía y la sobrecarga laboral puede afectar la capacidad de los trabajadores para interactuar de manera efectiva con el resto de los trabajadores, esto a su vez, podría generar tensiones y conflictos dentro del equipo, contribuyendo a un clima laboral poco saludable; en donde se define como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a una empresa y que impactan directamente en el buen desempeño y bienestar de los trabajadores (2)

El propósito de la investigación es determinar el estrés laboral y clima laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna.

Esta investigación es relevante porque proporciona información actualizada, con el objetivo de divulgar los resultados y ofrecer algunas recomendaciones con el fin de conocer, saber sobrellevar y afrontar el estrés y así mejorar el clima laboral de los trabajadores de salud del Centro de Salud La Tulpuna, ya que conociendo los datos estadísticos les permitirá profundizar y trabajar en las causas específicas.

En la presente investigación se presenta:

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION: comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos y justificación

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO: abarca antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases conceptuales, hipótesis, variables, y operacionalización de variables.

CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO: diseño y tipo de estudio, población y muestra, criterios de inclusión y exclusión, unidad de análisis, técnica e instrumento de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS y DISCUSIÓN: análisis y discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El estrés es considerado una enfermedad actual en pleno siglo XXI, que se ha convertido en uno de los problemas más frecuentes del mundo laboral, la prevalencia es alta y el número de casos continúa aumentando considerablemente. según los expertos esto se da porque atribuyen al estilo de vida tan frenético de la actualidad provocando así un estrés de tipo crónico, a consecuencia de esto va a inducir un sistema inmune frágil y por lo consiguiente problemas de salud (3), entre ellos están: enfermedad inflamatoria intestinal como el síndrome del intestino irritable, dolores de cabeza y cuello, falta de concentración, preocupación excesiva, insomnio, enfermedades crónico degenerativas como hipertensión arterial, diabetes, obesidad. (4)

La Organización Internacional de Trabajo (OIT 2016) refiere que, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño que es causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (5)

En Estados Unidos, el Dr. Murthy V (2022), publicó el primer marco del cirujano general para la salud mental y el bienestar en el lugar de trabajo de la oficina. Los resultados de la investigación sobre el trabajo en Estados Unidos de 2023 de la American Psychological Association (APA) confirmaron que el bienestar psicológico es una prioridad muy alta para los trabajadores. Los datos de la encuesta aplicadas a una población de 2515 personas muestran que muchos de ellos no están tomando los descansos que necesitan y desean para aliviar el estrés. (6)

La presencia del estrés en cada uno de los trabajadores permite que en los miembros exista un clima laboral desfavorable trayendo así múltiples problemas que repercuten en la calidad en la atención de los usuarios

En Francia, Rollin L (2022), hizo un estudio con 1251 trabajadores del hospital. La intensidad y el tiempo de trabajo (presión del tiempo, tiempo de trabajo extra, omitir o acortar una comida), fueron significativamente más reportados por los cuidadores; para ellos, los factores significativamente asociados con el malestar psicológico fueron la presión temporal, las dificultades para conciliar la vida privada y la vida laboral, el trabajo no reconocido en el ámbito profesional y el miedo a perder el empleo. Para el resto de los trabajadores hospitalarios, fueron dificultades para conciliar la vida privada y la vida laboral, posibilidades insuficientes de ayuda mutua y no disponer de medios para garantizar un trabajo de calidad. (7)

En la investigación realizada en Pérez. *et al* en Cuba, (2020) menciona que hay un incremento de los problemas de salud física y emocional en la población asociados al estrés. Según diversos estudios de la Organización Mundial de la Salud (OMS), una cantidad cada vez más significativa de personas en todo el mundo padecen de estrés. La investigación permitió dar a conocer la presencia de indicadores de estrés moderado y valorar críticamente sus estrategias de afrontamiento. (8)

En México, el estrés laboral se relaciona con el clima laboral y el consumo del alcohol en donde encuentran una asociación entre estas en los trabajadores concluyendo así que el clima y el estrés laborales predicen el consumo de alcohol, y el tipo de consumo de alcohol se da en respuesta al afrontamiento negativo al estrés en los trabajadores provocando una ineficiente productividad al momento en el que ejercen su trabajo. (9)

En Latinoamérica se ha estudiado poco esta realidad; Chile mostró que los trabajadores que son sometidos a factores estresantes laborales tienen mayor probabilidad de padecer sintomatología mental, como la depresión. Perú y Colombia muestran una de las consecuencias más comunes del estrés, es el síndrome de burnout, que en muchos estudios han sido mostrado como una consecuencia del alto estrés laboral. De la misma forma, aquellos trabajadores que realizan actividades asistenciales en el ámbito de salud revelan un alto nivel de estrés debido a factores emocionales, así como, se encontró un nivel medio de estrés entre los enfermeros por las condiciones desfavorables del ámbito laboral y esto repercute en forma negativa en cuanto la producción laboral. (10)

El estudio realizado por Acosta, M *et al* en Perú en el 2023, menciona que el personal de salud está más expuesto al estrés crónico esto se da por la presencia de factores que condicionan a padecerlo en donde hay un alto índice de estrés laboral, esto puede afectar repercutiendo a la salud física y la calidad de atención que se brinda. (11)

En Cajamarca, Cahuana E. 2024. en su investigación estrés laboral en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2024, reportó que el 100% de participantes en su estudio evidenciaron un nivel medio de estrés laboral global los mismos que requieren intervenciones organizacionales e individuales oportunas para prevenir su progresión y consecuencias adversas. (12)

Así mismo en la pesquisa de Barrantes, F. 2021; sobre el clima laboral detalla que dicho clima se tiene que mejorar en los canales de comunicación de la información, la calidad de la información y reforzar la comunicación efectiva por parte de gerencia a las demás áreas de trabajo, por ello se interpreta que la variable clima laboral es deficiente. (13)

Esta afección no es ajena al personal de salud que labora en el Centro De Salud La Tulpuna, cuyas funciones competen a cada profesional de la salud como la atención a los usuarios por diversos consultorios: control de crecimiento y desarrollo, controles prenatales, triaje y entre otros. también se observa el abastecimiento del personal pues los factores estresantes están presentes bajo la modalidad de atención a la demanda de la población, la productividad, la diversificación de funciones que desempeñan, trayendo como consecuencia la presencia de estrés en cada trabajador manifestándose a través agotamiento, insomnio, insatisfacción laboral, cansancio emocional, baja productividad laboral, provocando conflictos laborales con el equipo de salud traduciéndose en una atención deficiente a los usuarios. (14)

Teniendo como referencia esta problemática, me conduce a presentar el siguiente problema.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y cómo se caracteriza el clima laboral en el personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca – Perú, 2024?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de estrés y el clima laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, 2024.

Objetivos específicos

- a. Identificar las características sociodemográficas del personal de salud que labora en el centro de salud La Tulpuna.
- b. Evaluar el nivel de estrés en el personal de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, 2024.
- c. Identificar el clima laboral en el personal de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, 2024.

1.4. Justificación

El presente estudio contribuye al conocimiento existente sobre las condiciones laborales en los establecimientos de salud del primer nivel de atención como es el caso de Tulpuna, en donde existe alta demanda y limitación de recursos. Describir los niveles de estrés y las características del clima laboral permite identificar patrones que pueden ser comparados con otros estudios en el ámbito internacional, regional, nacional y local.

En el aspecto práctico, los resultados permitirán a las autoridades y directivos del Centro de Salud La Tulpuna contar con información clara y sistematizada sobre la situación actual de su personal. Esto facilitará el diseño e implementación de estrategias orientadas a mejorar el ambiente laboral, prevenir el agotamiento profesional y promover condiciones más saludables para los trabajadores.

En cuanto a la importancia social, el estudio cobra relevancia porque el bienestar del personal de salud no solo afecta su desempeño individual, sino también la calidad de la

atención que recibe la comunidad. Un clima laboral inadecuado y altos niveles de estrés pueden comprometer la seguridad del paciente, la empatía del personal y la eficiencia en los servicios.

En cuanto a la pertinencia, el estudio se realiza en el año 2024, en un contexto donde los efectos prolongados de situaciones sanitarias complejas y la sobrecarga laboral continúan afectando al sector salud. Además, se enfoca en una institución de la región Cajamarca, lo que aporta información valiosa y contextualizada para la toma de decisiones a nivel local.

Por estas razones, esta investigación es relevante, oportuna y necesaria para contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales del personal de salud en beneficio tanto de los trabajadores como de la comunidad usuaria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ferraz Mesa, MÁ. 2020. En su trabajo de investigación, Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria, tuvo con objetivo, poder medir aquellos factores derivados del trabajo que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería (Grado de Enfermería y Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería) dentro del área quirúrgica hospitalaria, con una muestra de 143 profesionales, tuvo como resultado, En cuanto a la relación entre el Estrés Laboral y la Salud General, presenta una relación positiva y la más alta significativamente encontrada rho-Spearman de un 0.683%, conclusión, en el presente estudio el nivel del estrés es bajo pero se tendría que intervenir para aproximarlos al menor nivel posible . (15)

Moyano, P. Noroña, D. Vega, V. Ecuador. 2022. En su estudio, Influencia de factores psicosociales en el clima y estrés laboral del personal de un hospital ecuatoriano, tuvieron como objetivo, analizar la influencia de factores psicosociales de riesgo en el clima y estrés laboral de los trabajadores de un hospital básico en la ciudad de Ambato, en Ecuador. Tipo de estudio no experimental, transversal y prospectivo. Tuvo como muestra a 50 trabajadores, las exigencias psicológicas (94 %) y la doble presencia (90 %) fueron los factores psicosociales peor calificados por los informantes. Solo el 40,5 % de los participantes consideraron su clima laboral como satisfactorio; y se registró en el 80 % de la población la presencia de síntomas fisiológicos y psicoemocionales por el estrés. Concluyen que los factores de riesgo psicosociales influyeron en la percepción negativa del clima laboral y en el incremento de la sintomatología del estrés. (16)

Florencia, M. México. 2024 en su trabajo de investigación, El estrés laboral en el mundo, detalla que el 41% de los empleados encuestados mencionaron que se estresaron en su trabajo el día anterior. los trabajadores de Estados Unidos y Canadá, así como los de Asia Oriental, registraron los niveles más altos de estrés diario a nivel global (52%), mientras que en América Latina y el Caribe (41%) y en Europa (39%) el estrés declarado fue

menor, se concluye que el estrés lo sufren mayormente los jóvenes menores de 35 años que laboran en lugares remotos o híbridos. (17)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cazorla, A. Cusco. 2022. En su investigación, Clima laboral y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba, Cusco 2022; estudio deductivo, descriptivo-correlacional, no experimental, transaccional, tuvo como objetivo establecer si el clima laboral se relaciona con el estrés laboral de 42 profesionales del Cusco. Entre los resultados, el 90,5% presentó un nivel bajo y el 78,6% niveles medios de clima laboral, mientras el 76,2% muestra baja autoeficacia y 54,8% alto estrés. 19,0% tiene estrés medio, mientras solo 2,4% combina alto clima con bajo estrés. Se concluye que los trabajadores perciben niveles bajos de clima laboral y niveles altos los niveles de estrés laboral en la empresa de transportes. (18)

Flores, Y. Bagua. 2022. En su trabajo de investigación, Estrés Laboral y Clima Laboral En Trabajadores De La Microred Cumba, Bagua 2021. Su estudio es de tipo descriptivo y utiliza un diseño correlacional, con muestra de 104 entre varones y mujeres. tuvo por objetivo determinar la relación existente entre estrés laboral y clima laboral en 104 trabajadores de Amazonas. En los resultados obtenidos se evidenciaron que un 39.4% se encuentran en un nivel moderado de estrés laboral en la dimensión intensidad, mientras en el nivel del clima laboral, el 48.1% se ubica en nivel medio y el 45,2% en un nivel desfavorable. Se concluye que existe relación negativa o inversa entre estrés laboral y clima laboral, a mayor estrés laboral más desfavorable será el clima laboral y viceversa. (19)

Liza, J. Pimentel. 2020 en su trabajo de investigación: Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa buen vivir S.A.C. 2020, se pretendió encontrar las relaciones entre las variables estrés laboral y clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C., diseño no experimental, tipo de investigación descriptiva y correlacional, muestra de estudio conformada por colaboradores de la organización, se concluye, luego de aplicar la estadística correlacional, se encuentra un coeficientes de correlación de Persona $r=1,00$ el cual puede ser interpretado como una relación significativa y fuerte entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa. El grado de estrés laboral que muestran los colaboradores de la empresa. es alto, los

colaboradores indican que tienen que trabajar con rapidez y asumir muchos compromisos. (20)

Ramos, J. Lima. 2023. En su estudio de investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital nacional. Lima-2023; tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en personal asistencial de un hospital nacional. La investigación es de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, y de nivel correlacional. La muestra fue de 100 profesionales de la salud que realizan funciones asistenciales del hospital del niño San Borja, se utilizó el cuestionario sugerido por el MINSA (2011) y el cuestionario de Koompans (2015). Los resultados fueron clima organizacional no saludable y por mejorar en 40%, y 20% saludable, en el desempeño laboral fue bajo y medio en 40%, y 20% alto, concluyendo que un mejor clima laboral, representa un mejor desempeño en el trabajo. (21)

Vásquez, B. Nueva Cajamarca (San Martín). 2023. En su estudio, Estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, su objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no experimental de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 58 trabajadores. Los resultados mostraron que el 57% de los trabajadores experimentó un nivel intermedio de estrés laboral, mientras que el 36% percibió un clima laboral muy desfavorable. Se identificó una correlación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral ($p=0.000$). En conclusión, se precisó que hay mayor estrés laboral, esto se da porque hay clima laboral desfavorable, lo que podría impactar negativamente en el desarrollo personal, desempeño laboral y relaciones interpersonales de los empleados. (22)

2.1.3. Antecedentes locales

Gonzales, E. Sánchez, S. Cajamarca. 2020. En su investigación, Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca - Perú, tuvo como objetivo principal la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de un centro de salud de Cajamarca. Perteneciente a un tipo de diseño cuantitativo no experimental y tipo de estudio no probabilístico, menciona que unió a múltiples centros de salud de diversas categorías, la cual en una de sus conclusiones especifica en la escala de respuestas al estrés que el sexo femenino desarrolla mayores niveles de estrés en el ámbito profesional a comparación de los varones. (23)

Vásquez, D. Cajamarca. 2021. En su trabajo de investigación: nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante la pandemia covid-19, 2021, tipo de estudio descriptivo, cuantitativo y correlacional, conformada por 25 profesionales de enfermería, en sus resultados la población presentó un nivel medio de estrés (88%) seguido de un nivel alto (12%) Según dimensiones: agotamiento o cansancio emocional se encontró que el 40% presentó nivel medio de estrés; dimensión despersonalización se evidencia 52% nivel alto; dimensión realización personal presentaron 48% nivel medio. Concluye que más de la mitad de los profesionales de la salud padecen de mayores significativos de estrés y poco de ellas hacen uso de estrategias de afrontamiento para disminuir el estrés. (24)

Quinto, C. Cajamarca. 2022. en su trabajo de investigación: Nivel de estrés en internos de enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca durante pandemia covid – 19, 2022. Tuvo como objetivo, determinar el nivel de estrés en internos de enfermería durante la pandemia COVID – 19, 2022. De tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 31 internos. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, en donde se consignaron datos relacionados a características sociodemográficas de los internos de Enfermería y por preguntas relacionadas a la escala de estrés percibido (EEP – 10). Resultados: En cuanto a características sociodemográficas, se encontró que el mayor porcentaje de internos de Enfermería son de sexo femenino, tienen entre 20 a 25 años. Con respecto al estrés en su mayoría manifestaron un nivel de estrés moderado. (25)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría transaccional del estrés

Investigado por Lazarus y Folkman (1986), mencionan que el sujeto y el ambiente poseen una relación dinámica, recíproca y, por lo tanto, bidireccional; que el estrés es un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, en donde tal situación es valorada por la persona como aquello que sobrepasa los propios recursos personales para confrontarla y que, por lo tanto, pone en peligro el bienestar de la misma persona (26). El estrés no se sitúa exclusivamente en el contexto o el individuo, si no que la amenaza surge de la interacción entre ambos, estableciéndose una “transacción” que da nombre a este modelo. (27)

2.2.2. Teoría del entorno de Florence Nightingale

Sostenida por Florence Nightingale quien menciona en su teoría a la persona como un ser humano integrante de la naturaleza cuyas defensas naturales pueden ser influenciadas por un ambiente sano o enfermo. El entorno incluye las condiciones y fuerzas externas que afectan a la vida, que pueden prevenir la enfermedad o ayudar a suprimirla (28); menciona que es un punto crítico y clave para esta teórica, facilita la reparación de la persona sana y enferma, llevándola a conservar y restablecer la salud. Este término tiene en cuenta aspectos sociales, como las relaciones interpersonales, así como emocionales; sin dejar de lado la influencia de los aspectos físicos, para alterar o no la salud de las personas. Expresa la relación de la persona con el entorno como un todo, teniendo en cuenta las transformaciones del objeto y su desarrollo (29)

2.2.3. Teoría de las Relaciones Humanas

Menciona que la parte más importante de una organización es el ser humano y la interacción, y que la conducta del trabajador está más relacionada con la pertenencia a un grupo social, su bienestar con el entorno y las normas sociales existentes dentro de dicho grupo que, con el tipo de tarea realizada, como esté estructurada o con la recepción de un salario concreto; enfatiza la importancia de los aspectos sociales y emocionales en el lugar de trabajo. Establece la importancia del medio social en que se desarrolla el trabajador y el impacto psicológico de dicho medio a la hora de explicar el comportamiento, el rendimiento y la productividad laboral. (30)

2.2.4. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert.

La teoría de clima Organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. (31)

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar (31)

Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son: (32)

a. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. (32)

b. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables representan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización. (32)

c. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Es importante destacar que la motivación y el desempeño de los trabajadores tienen que ver con el ambiente laboral que existe dentro de la organización y que los factores extrínsecos e intrínsecos no influyen directamente sobre la misma sino sobre como perciben estos factores los trabajadores de una organización. (31)

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Estrés

Es el conjunto de reacciones fisiológicas hacia una presión o situación ejercida sobre el organismo ya sea del exterior o del interior de uno mismo, que da lugar a una respuesta producida por el organismo para protegerse de presiones físicas o psicológicas ante situaciones de agresión o peligro. (33); este mecanismo de defensa de constante tensión obliga a nuestro cuerpo a dar el máximo con la liberación de hormonas y que a la larga termina generalmente en forma de algún tipo de enfermedad o problema de salud. (34) Cuando una persona enfrenta una amenaza percibida, el hipotálamo, activa un sistema de alarma en el cuerpo y mediante señales nerviosas y hormonales, incita a las glándulas suprarrenales, a liberar una oleada de hormonas, como la adrenalina y el cortisol. (35)

La adrenalina permite que la frecuencia cardíaca aumente, así como también haya una elevación de la presión arterial y en consecuencia da más energía. El cortisol, que es la hormona principal del estrés, aumenta la glucosa en la sangre; También mejora el uso de la glucosa en el cerebro y aumenta la disponibilidad de las sustancias del organismo que reparan los tejidos, reduce las funciones que se considerarían como no esenciales o como perjudiciales en una situación de lucha o huida. Modifica las respuestas del sistema inmunitario e inhibe las funciones del aparato digestivo, del aparato reproductor y los procesos de crecimiento. (35)

Este sistema complejo y natural de alarma se comunica con las regiones del cerebro que controlan el estado de ánimo, la motivación y el miedo. Una vez que ha pasado una amenaza percibida, las hormonas restablecen sus niveles normales y todo regresa a la normalidad, pero, sin embargo, cuando los factores estresantes persisten y la persona se siente en constantes frustraciones, esa reacción de alarma permanece activa, la activación a largo plazo del sistema de respuesta al estrés y la sobreexposición al cortisol y adrenalina alteran procesos del cuerpo; incrementando el riesgo a padecer problemas de salud, como: ansiedad, depresión, problemas digestivos, dolores de cabeza, tensión y dolor musculares, enfermedad cardíaca, ataque cardíaco, presión arterial alta y accidente cerebrovascular (ACV), apnea del sueño, sobrepeso y obesidad, problemas de memoria y concentración. (35)

2.3.1.1. Tipos de estrés

a. Estrés agudo

Es el tipo más frecuente de estrés y se produce fundamentalmente como reacción a la exigencia o la presión puntual, por lo que es de corta duración y es fácilmente manejable y tratable. Es frecuente en todo el mundo, aparece cuando se vive un proceso nuevo o excitante, o cuando se pasa por situaciones complicadas, (36) como rupturas de pareja, llegar tarde a un trabajo, la gente afectada asume muchas responsabilidades y no puede organizar la cantidad de exigencias ni presiones. Se manifiesta con cansancio y síntomas tensionales, sobreexcitación, pies y manos fríos, sentimientos depresivos o una ligera ansiedad. Dado al escaso tiempo que dura no suele ocasionar problemas importantes para la salud. (34)

b. Estrés agudo episódico

Este tipo de estrés da a las personas que viven con el estrés agudo en constante frecuencia cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Son personas que suelen mostrarse con un carácter agrio, irritables, muy nerviosas y que están en un continuo estado de ansiedad y por lo consiguiente culpan a otras personas de su de todos sus problemas. Otra forma de este tipo de estrés es el pesimismo constante que se transforma en una negatividad que se aplica a todo, esperando siempre que suceda lo peor. En cualquier caso, los síntomas son más graves, caracterizándose por la presencia frecuente de migrañas y dolores tensionales, hipertensión arterial, presión en el pecho y propensión a sufrir enfermedades cardíacas. Su tratamiento pasa por una terapia psicológica que puede durar meses, ya que son personas resistentes a los cambios. (37)

c. Estrés crónico

Este tipo de estrés es el que dura con un tiempo más prolongado y agotador que produce un desgaste físico y emocional, la persona puede acostumbrarse a este tipo de estrés sin que la misma se dé cuenta, lo condiciona como una forma de vida. En ocasiones este tipo de estrés induce la idea de suicidio y puede estar en el origen de problemas cardíacos y sistémicos. Los síntomas más severos que en los casos anteriores pueden requerir un tratamiento farmacológico, además de terapia psicológica. (37)

El estrés crónico inclusive puede llevar al fallecimiento por medio del suicidio, violencia y el cáncer, en este tipo de estrés las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés. (38)

2.3.1.2. Estrés laboral

Es un término que se encuentra muy asociado a variables como fatiga, depresión, y otras enfermedades que imposibilitan al ser humano para el cumplimiento de sus actividades diarias provocando inestabilidad emocional, lo que involucra el incumplimiento de tareas. Puede producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador independientemente del tamaño de la empresa, los resultados del estrés son consecuencias de las altas demandas laborales llegando a sobrepasar la capacidad para hacer frente a las presiones laborales, cohibiendo la capacidad de respuesta e imposibilitando la toma de decisiones asertivas. (39)

Los principales síntomas que aparecen en una situación de estrés laboral tienen que ver con reacciones de ansiedad y nerviosismo, ya que el cuerpo se encuentra hiper- activado y preparado para la lucha (fase de alarma). El trabajador puede experimentar altos niveles de excitación, preocupación, angustia y, con frecuencia, la sensación de que no llega. Esto puede llevarle a tener sentimientos de miedo de perder el trabajo, a equivocarse, a ser evaluado negativamente, a no poder, etc. Pero también de enfado, irritabilidad y, en general, un alto nivel de tensión emocional. (40)

2.3.1.3. Niveles de estrés

Es el resultado obtenido del personal de salud, cuyos niveles son: sin estrés, estrés leve, estrés medio, estrés alto y estrés grave. Para fines de la presente investigación, se utilizará la escala de medición de Problemas Psicosomáticos (CPP) elaborado por Hock en 1988, y validado al español por García-Izquierdo *et al*, 1993 con una consistencia interna de 0,89 (α de Cronbach). Este cuestionario valora con qué frecuencia han aparecido, durante los últimos 3 meses, una serie de problemas físicos frecuentemente asociados con el estrés según una batería de 12 síntomas en dimensiones físicas y conductuales. Se utilizó una escala tipo Likert graduada de 1 (nunca) a 6 (muy frecuente). (41)

- Sin estrés: con un puntaje de 12 - 24 puntos. No existe síntoma alguno de estrés; por lo tanto, tiene un buen equilibrio tanto físico como psicológico, evaluado a través de los ítems respectivos del instrumento.
- Estrés leve: con un puntaje de 25 - 36 puntos, que determina que la persona se encuentra en fase de alarma, se debe de tratar de identificar los factores que causan el estrés para poder ocuparse de ellos de manera preventiva.
- Estrés medio: con un puntaje de 37 - 48 puntos, encontrándose en la fase de resistencia. Se debe hacer conciencia de la situación en la que se encuentra y tratar de ubicar qué se puede modificar, ya que, si la situación estresante se prolonga, puede romper el equilibrio entre lo laboral y lo personal.
- Estrés alto: con un puntaje de 49 - 60 puntos. Se encuentra en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias en la salud. Se debe de consultar orientación psicológica y mantener apoyo social de personas cercanas.
- Estrés grave: 61 – 72 puntos. Requiere atención inmediata. Por esta razón es importante asistir a consulta médica y psicoterapéutica pronta para verificar preventivamente el estado de salud e iniciar un proceso de aprendizaje psicoterapéutico de herramientas y técnicas para el manejo del estrés, la ansiedad y los síntomas producidos. (41)

2.3.1.4. Factor de riesgo

Es un atributo o característica de una persona, entorno, producto, actividad o proceso que aumenta la probabilidad de que se produzca una lesión o enfermedad. Esto significa que un factor de riesgo puede contribuir a una mayor probabilidad de que una persona sufra alguna afección. Estos factores son importantes para considerar cuando se trata de prevenir lesiones o enfermedades. (42)

2.3.1.5. Factores de riesgo laborales

2.3.1.5.1. Factores de riesgo físicos en el trabajo.

las condiciones ambientales hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo que permita un bienestar y no genere daño o discomfort; por lo cual, deben ajustarse a las características de las funciones y actividades que realiza cada servidor/a. (43)

Representan un intercambio brusco de energía entre el individuo y el ambiente, en una

proporción mayor a la que el organismo es capaz de soportar, entre los más importantes se citan: ruido, temperatura, humedad, ventilación, iluminación. (44)

a. Ruido. Funcionalmente es cualquier sonido indeseable que molesta o que perjudica al oído. Es una forma de energía en el aire, vibraciones invisibles que entran al oído y crean una sensación. Ejemplo: Niveles de ruido en los sectores productivos: Textil, calzado, metalurgia, metal mecánico, alimentos, cemento, minería, pesquería, petróleo, plásticos, siderúrgica y curtiembre entre otros. (44)

b. Temperatura. Es el nivel de calor que experimenta el cuerpo. El equilibrio calórico del cuerpo es una necesidad fisiológica de confort y salud. Sin embargo, a veces el calor liberado por algunos procesos industriales combinados con el calor del verano nos crea condiciones de trabajo que pueden originar serios problemas. La temperatura efectiva es un índice determinado del grado de calor percibido por exposiciones a las distintas condiciones de temperatura, humedad y desplazamiento del aire. La temperatura efectiva óptima varía con la estación y es más baja en invierno que en verano. La zona de comodidad en verano está entre 19 y 24°C. La zona de comodidad del invierno queda entre 17 y 22 °C. Las zonas de comodidad se encuentran localizadas entre 30 y 70 % de humedad relativa. (44)

c. Iluminación. Es uno de los factores ambientales que tiene como principal finalidad el facilitar la visualización, de modo que el trabajo se pueda realizar en condiciones aceptables de eficacia, comodidad y seguridad. La intensidad, calidad y distribución de la iluminación natural y artificial en los establecimientos, deben ser adecuadas al tipo de trabajo. La iluminación posee un efecto definido sobre el bienestar físico, la actitud mental, la producción y la fatiga del trabajador. Siempre que sea posible se empleará iluminación natural. (44)

d. Ventilación. La ventilación es una ciencia aplicada al control de las corrientes de aire dentro de un ambiente y del suministro de aire en cantidad y calidad adecuadas como para mantener satisfactoriamente su pureza. El objetivo de un sistema de ventilación industrial es controlar satisfactoriamente los contaminantes como polvos, neblinas, humos, malos olores, etc., corregir condiciones térmicas inadecuadas, sea para eliminar un riesgo contra

la salud o también para desalojar una desagradable contaminación ambiental. La ventilación puede ser natural y artificial. (44)

2.3.2.5.2. Factores de riesgo psicosociales

Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa, no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza. (45)

Cabe agregar que, el trabajador en su centro laboral como fuera de él se ve expuesto a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación. Esta capacidad es limitada, el efecto sinérgico de estos factores sobre la persona va minando su capacidad de resistencia o de adaptación, de manera que tal vez un aspecto, en principio nimio, sea el que desencadene, o no una serie de reacciones adversas a su salud. En consecuencia surge el estrés laboral, por ser una de las consecuencias más graves de los factores psicosociales y que está afectado cada vez más a la población económicamente activa (PEA) a nivel mundial. (45)

2.3.2.5.3. Factores estresores en los profesionales de la salud

Las consecuencias del estrés en las profesiones de la salud son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, de competencias, habilidades y actitudes por parte del profesional. (46) Ellos enfrentan condiciones laborales desafiantes y altos niveles de estrés que pueden conducir a una mala salud mental y física. Las largas jornadas de trabajo, las condiciones peligrosas, la exposición al sufrimiento y a la muerte afectan el

bienestar psicológico, emocional y social de los trabajadores. Para poder desencadenar estas consecuencias influyen: (47)

a. Sobrecarga laboral: Puede incluir trabajar muchas horas, tener pocos descansos e inclusive manejar una carga de trabajo muy pesada, esto más se asocia a una inadecuada distribución en su horario de trabajo pudiendo así acumular una aperccepción de mayor demanda laboral.

b. Condiciones laborales. Un trabajo que es físicamente extenuante o peligroso puede ser estresante. También lo puede ser trabajar en un empleo que lo expone a ruidos fuertes, contaminación tal como se evidencia en el personal de salud que salen a domicilio a hacer seguimiento a sus pacientes, campañas de vacunación, sesiones educativas y más, están propensas a la exposición de los agentes ya descritos anteriormente.

c. Problemas con otras personas. Los problemas y conflictos entre profesionales e incluso con el paciente son fuentes comunes de estrés y esto hace que el profesional de salud no logré desempeñar todos sus roles en el Centro de Salud que labora. (48)

2.3.1.6. Complicaciones

a. Insomnio: Dormir y descansar es tan importante para la salud como una alimentación saludable y la actividad física regular. Lo que sea que te quite el sueño hará que el insomnio afecte tu mente y tu cuerpo. Las personas con insomnio mencionan tener una inadecuada calidad de vida en comparación con las personas que duermen bien; algunas complicaciones son: menor rendimiento en el trabajo o en los estudios, reflejos más lentos al conducir y un mayor riesgo de accidentes, Enfermedades mentales, como depresión, ansiedad o abuso de sustancias adictivas, mayor riesgo de tener enfermedades o afecciones crónicas, como presión arterial alta y enfermedad cardíaca, o empeoramiento de estas (49)

b. Dolor de cabeza: En el trajín de una mañana agitada, es posible sentir que la cabeza comienza a palpar fuertemente, no es coincidencia; es más probable que los dolores de cabeza se presenten cuando la persona esté estresado a causa de factores externos. El estrés es un desencadenante común de dolores de cabeza y migraña tensionales. También puede desencadenar o empeorar otros tipos de dolores de cabeza. Esto es más común en niños y adultos jóvenes (50)

c. Agotamiento: Es un padecimiento cada vez más frecuente en el ámbito laboral y no es algo puntual, sino que se alarga en el tiempo. Se trata por tanto de un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés en el trabajo. Los principales

síntomas son el cansancio extremo, la falta de motivación, el cinismo o escepticismo y la sensación de no rendir de forma efectiva. También pueden manifestarse problemas de concentración, abandono de actividades que antes eran placenteras, absentismo laboral, irritabilidad y aislamiento social. (51)

2.3.1.7. Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral puede llevar a padecer algunos problemas de salud afectando a la persona en el aspecto biopsicosocial

a. Psicológicos

- Ansiedad y depresión: El estrés laboral crónico aumenta el riesgo de desarrollar trastornos de ansiedad y depresión, lo que afecta el bienestar emocional.
- Burnout o agotamiento laboral: Cuando una persona está estresada de manera continuada, resulta fácil llegar a un estado de agotamiento físico, emocional y mental.

b. Físicos

- Sistema cardiovascular: Aumento de la presión arterial y mayor riesgo de desarrollar enfermedades cardíacas.
- Trastornos gastrointestinales: Problemas digestivos como úlceras, colon irritable, trastornos gastrointestinales
- Problemas musculoesqueléticos: Dolores de espalda, cuello, hombros y otros problemas musculoesqueléticos. (52)

c. Conductuales

Se comprende a los siguientes como son: disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultades en el habla, trato inadecuado en las relaciones sociales, la persona es más sensible con la posibilidad de llorar, aumento del consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias.

d. Cognitivos

Al nivel cognitivo puede haber las siguientes consecuencias: Dificultad de concentración, confusión, pensamiento menos efectivo, reducción de la capacidad de solución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje. (53)

2.3.1.8. Estrategias de afrontamiento del estrés en el personal de salud

Las consecuencias negativas del estrés laboral aparecen como resultado de un proceso continuo en el que, sobre todo, fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el profesional. Dichas estrategias actúan como variables mediadoras entre el estrés percibido y sus consecuencias. (54) El manejo de estas estrategias abarca recomendaciones que van enfocadas a mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así como aquellas prácticas saludables que nos ayudan a minimizar las consecuencias que se presentan como reacciones en nuestro organismo:

- Llevar a cabo técnicas de relajación: meditación, música relajante, ejercicios de estiramientos.
- Practicar algún deporte, ya que es un gran aliado para la liberación de endorfinas y así ayuda a descansar mejor por las noches.
- Estilo de vida saludable: comer saludablemente, dormir las horas necesarias, evitar el consumo de tabaco y alcohol, tomarse un descanso. (55)

.

2.3.2. Clima laboral

Denominado también clima organizacional, se refiere al ambiente laboral que se experimenta en una empresa. Es la percepción que los empleados tienen sobre la cultura, valores, políticas y prácticas de la organización en donde laboran. (56)

Su estudio tiene sus orígenes en la teoría de las relaciones humanas desarrollada en 1930 (56), propuso que las empresas debían centrarse en las personas, no solo en la producción, para que ellas sean más eficientes y productivas en la labor que desempeñan. (57)

En 1950 el psicólogo social Kurt Lewin, define clima laboral como el comportamiento de un individuo en el trabajo que debe considerarse como una fórmula que es función de la persona implicada y de su entorno en donde:

- Comportamiento = f (Persona, Entorno).

“De acuerdo con ello el comportamiento organizacional sería resultado del producto del comportamiento de las personas en situación de trabajo y el aporte de su entorno, no como sumatoria sino como sinergia, para el logro de sus objetivos” (57); la creación de un buen clima laboral en la empresa es fundamental para el éxito de cualquier organización. Cuando los trabajadores se sienten valorados, respetados y felices en su lugar de trabajo, su rendimiento y productividad aumentan (58), así como también en la permanencia y la interacción de los trabajadores. Es importante, ya que, hay una clara relación entre el

clima laboral y la productividad de una empresa. Es decir, entre más satisfechos se sientan los empleados, mejor se van a desempeñar en sus tareas. (59)

Un ambiente laboral agradable y cómodo es otro elemento importante para crear un buen clima laboral. El lugar de trabajo debe estar limpio y ordenado, con buena iluminación y ventilación. Además, es importante que se establezcan normas claras de comportamiento para fomentar un ambiente de respeto y colaboración. (58)

Son las percepciones compartidas por miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que se da, las relaciones interpersonales que tienen un lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo. (60) El estudio de este permite conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que el compromiso y la productividad del potencial humano. (61)

Es importante destacar que un clima organizacional bueno no surge de la nada, sino que es el resultado de un esfuerzo constante de la empresa para crear un ambiente de trabajo saludable y agradable para el trabajador. Esto incluye desde la definición de los valores y objetivos de la empresa hasta la implementación de políticas y prácticas que fomenten la colaboración y el trabajo en equipo. (56)

Los factores más importantes que influyen en el clima laboral de una empresa son:

- a. **Liderazgo:** las personas que dirigen los equipos de trabajo, en gran medida marcan la tendencia en cuanto al clima laboral. Si tienen un buen dominio del temperamento de la otra a cuál dirige, podrá sobrellevar un buen equipo de trabajo. (62)
- b. **Motivación:** un empleado bien motivado en el trabajo fluye sin duda mejor y contagia a los demás, sin embargo, si la mayoría de los miembros de un equipo están desmotivados, esto también puede verse reflejado evitando un buen desempeño. (62)
- c. **Ambiente físico:** las instalaciones, herramientas y facilidades que tenga el área física de trabajo puede alterar tanto positiva como negativamente el ambiente laboral. Mientras mejor adaptado esté el espacio físico de trabajo, mejor impacto tendrá en optimizar el ambiente laboral. (62)

2.3.2.1. Tipos de clima laboral

a. Participativo e incluyente

Un clima laboral participativo e incluyente significa que la diversidad es bienvenida en la empresa. Y cuando hablamos de diversidad nos referimos a género, preferencias sexuales, grupos étnicos, culturas, religiones, lenguajes, capacidades físicas, entre otros aspectos. Valorar la diversidad en el trabajo significa reconocer la dignidad de todos los empleados, su derecho a disentir, a pensar y vivir diferente; y proponer otras alternativas, más generosas con esta diversidad, al momento de relacionarse, colaborar y llevar a buen término un proyecto. Una de las características de este clima laboral es que los colaboradores se sienten apreciados por las cualidades que los hacen únicos. (63)

b. Paternalista

Un clima laboral paternalista resulta de la suma de una cultura laboral restrictiva y un estilo de liderazgo obsesionado con el control de cada aspecto del trabajo. No obstante, esta categoría no llega a los excesos del autoritarismo. Lo que mejor define a este tipo de ambiente es que los empleados no pueden hacer su trabajo sin que alguien los esté vigilando constantemente para decirles «Vas muy bien, sigue así» o «Si yo fuera tú, haría las cosas de este modo». Así es, un clima laboral paternalista impide que los trabajadores desarrollen su verdadero potencial, los limita y constantemente está haciendo valoraciones sobre «cómo deberían ser las cosas». (63)

Suele presentarse en empresas demasiado estructuradas. Suena extraño, pero la estructura, los procesos y la burocracia pueden provocar que cada persona en un corporativo esté atenta a cómo hacen las cosas sus colegas, y no a qué resultados están dando. La comunicación es muy débil en este clima laboral, y las disputas, conflictos y desencuentros entre colaboradores, a pesar de contar con muchas normas y estructuras, no suelen resolverse para bien. Esto se debe a la falta de diálogo y entendimiento, los cuales son producto de una buena comunicación. (63)

c. Autoritario

Si los directivos no contemplan las necesidades de sus trabajadores, o no parecen importarles, es muy probable que el clima laboral sea del tipo autoritario. Y esto se debe a varios factores:

- Una estructura organizacional muy vertical y rígida que favorece las jerarquías.

- Una cultura laboral que premia la obediencia y la resignación.
- Un desequilibrio de responsabilidades y tareas entre los mandos medios y altos y la fuerza de trabajo.
- Un estilo de liderazgo autocrático.

Además, la mayoría de las decisiones vienen desde arriba, sin tener en cuenta las opiniones y experiencia de los trabajadores. Para empeorar las cosas, este tipo de clima laboral suele combinar aspectos del tipo paternalista con un nivel de condescendencia tan elevado, que por momentos los trabajadores pueden sentir que se les trata como infantes. (63)

2.3.2.2. Variables del clima laboral

a. Potencial humano

Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y esta existe para alcanzar sus objetivos. (60) Muy a menudo los trabajadores comenten errores y estos deben de admitirlo porque si ellos reconocen sus errores y trabajaran para corregirlos, se transformarían en oportunidades de aprendizaje (64); sin embargo muchos de los trabajadores tienden a mentir y esto es considerada un antivalor moral, siempre tiene una connotación negativa (65), la organización ESAN menciona que “la mentira puede destruir el compromiso y la productividad de los empleados y socavar el trabajo en equipo. Además, aumentan el estrés, arruinan los medios de vida y, en casos extremos, derriban empresas enteras” (66)

b. Diseño organizacional (estructura)

Las organizaciones según Chester I. Bernard son “un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”. En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados 4 denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y la jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de organización. (60)

c. Cultura de organización

Una organización no es tal si no se cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el

cual se va a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. (60)

2.3.2.3. Consecuencias

Un clima organizacional saludable o no saludable, influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción de los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación innovación, etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. (60)

2.3.2.4. Dimensiones

Son características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón para poder llevar a cabo el estudio de clima organizacional es conveniente conocer las 11 dimensiones a ser evaluadas:

1. Comunicación: esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existe dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección (61), además, es importante mantener a los trabajadores informados sobre los cambios importantes en la empresa, objetivos y estrategias, así como brindar información sobre capacitaciones, oportunidades de desarrollo, etc. (58)
2. Conflicto y cooperación: se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos perciben de su organización.
3. Confort: esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
4. Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

5. Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. (61) El compromiso organizacional motiva al capital humano a trabajar por el bien y la mejora de la institución, siendo un elemento que permite mejorar e incrementar el desempeño tanto a nivel organizacional como a nivel individual. (67)
6. Innovación: cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas (61). Es el motor que impulsa el crecimiento y la diferenciación. Sin embargo, su nacimiento y florecimiento dependen en gran medida del ambiente laboral que la empresa cultiva. (68)
7. Liderazgo: influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados
8. Motivación: se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
9. Recompensa: es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esto puede generar un clima apropiado en la organización (61). En cuanto al premio comprende: celebrar los logros y éxitos de los empleados, tanto a nivel individual como colectivo. Esto puede incluir recompensas financieras, bonificaciones, días libres, y otros incentivos que ayuden a motivar a los empleados (58).
10. Remuneración: este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (61), en donde los líderes de la empresa deben seleccionar y contratar a los empleados adecuados para cada puesto y, una vez contratados, brindarles un ambiente de trabajo seguro y un salario justo (58).
11. Toma de decisiones: evalúa la información disponible utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. (61) Cuando se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones, se fomenta la sensación de pertenencia, se fortalece el compromiso y se aumenta la motivación de todo el equipo. Además, al permitir que los empleados tengan voz y voto en las decisiones que les afectan directamente, se promueve la creatividad, la innovación y se mejora la calidad de las decisiones tomadas. (69)

Para fines de la presente investigación se ha considerado el Cuestionario para el Estudio de Clima Organizacional, con R.M.Nº 468-2011/MINSA; el instrumento consta de 34 enunciados los cuales 6 pertenecen a la Escala de Rensis Likert o escala de sinceridad y

28 a las 11 dimensiones. El instrumento que será utilizado para evaluar a la población de estudio en función a valores obtenidos por escala de Likert.

- No saludable: de 34 a 68 puntos
- Por mejorar: de 69 a 102 puntos
- Saludable: de 103 a 136 puntos

2.4. Hipótesis

No existe hipótesis por ser un trabajo descriptivo

2.5. Variables

Variable 1: Estrés laboral

Variable 2: Clima laboral

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Valor final	Técnicas/ Instrumento
1. Niveles de estrés laboral	El estrés es la respuesta física y emocional a un daño que es causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (5)	La variable será medida de acuerdo con la dimensión problemas psicosomáticos a través de un cuestionario tipo Likert	Problemas psicosomáticos	- Imposibilidad de conciliar el sueño - Jaqueca y dolores de cabeza - Indigestión y molestias estomacales - Sensación de cansancio extremo o agotamiento - Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual - Disminución de interés sexual - Respiración entrecortada o sensación de ahogo - Disminución de apetito - Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos) - Pinchazos o sensaciones dolorosas en las distintas partes del cuerpo - Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana - Tendencias sudar o palpitaciones	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	sin estrés (12–24) estrés leve (25–36) estrés medio (37–48) estrés alto (49–60) estrés grave (61–72)	- Entrevista - Escala de medición de estrés Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) de Hock (1988)

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Valor final	Técnicas /Instrumento
2. clima laboral	Son las percepciones compartidas por miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que se da, las relaciones interpersonales que tienen un lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo. (60)	La variable será medida a través de las dimensiones escala de sinceridad, comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones	Escala de sinceridad	- Me río de las bromas - Siempre las cosas me salen perfectas - Siempre estoy sonriente - Cometo errores - Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño - He mentado	2 9 15 22 28 32	-No saludable: de 34 a 68 puntos - Por mejorar: de 69 a 102 puntos -Saludable: de 103 a 136 puntos	- Entrevista. - Cuestionario para el estudio del clima organizacional basado del documento técnico: metodología para el estudio del clima organizacional. V.02 R.M.N°468-2011 MINSA
			Comunicación	- Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas a mi trabajo - Mi jefe inmediato se comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo - Presto atención a los comunicados emitidos por mis jefes	29 30 34		

			Conflicto y cooperación	- Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	26		
				- Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito	24		
			Confort	- En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	25		
				- La limpieza de los ambientes es adecuada	18		
			Estructura	- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	10		
				- Las tareas que desempeño corresponden a mi función	13		
			Identidad	- Estoy comprometido con mi organización se salud	23		
				- Me interesa el desarrollo con mi organización de salud	31		
				- Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	20		

			Innovación	- La innovación es una característica de nuestra institución	4		
				- Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	5		
				- Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	12		
				- Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	17		
			Liderazgo	- Mi jefe está disponible cuando se le necesita	7		
				- Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	19		
			Motivación	- Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	33		
				- Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer	1		

				- Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	8		
			Recompensa	- Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mi trabajo	21		
				- Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	11		
				- Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa	16		
			Remuneración	- Mi salario y beneficios son razonables	27		
				- Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	6		
			Toma de decisiones	- Mi jefe inmediato busca obtener información antes de tomar una decisión	3		
				- En mi organización participo en la toma de decisiones	14		

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

En la presente investigación se tuvo en cuenta:

3.1. Diseño y tipo de estudio.

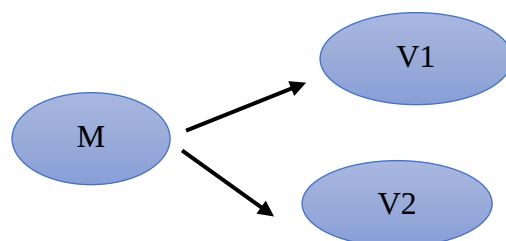
La investigación es de enfoque cuantitativo, porque nos permitió analizar y medir estadísticamente las variables de estudio.

No experimental: porque no se manipularon las variables, solo se observaron tal como ocurren en la realidad.

Transversal: porque la recolección de datos se realizó en un solo momento o periodo de tiempo específico.

Descriptivo: porque se buscó describir el nivel de estrés laboral y el clima organizacional en el personal de salud.

Se complementa con lo siguiente:



Donde:

M: muestra

V1: Niveles de estrés laboral

V2: clima laboral

3.2. Población de estudio

La población estuvo conformada por 46 trabajadores de salud que laboran en el Centro de Salud La Tulpuna.

3.3. Criterio de inclusión y exclusión

3.3.1. Criterio de inclusión

- Personal de salud con vínculo laboral activo en el 2024.
- Antigüedad mínima de 3 meses en el establecimiento.
- Aceptación voluntaria mediante consentimiento informado.

- Personal de salud que aceptó participar en la presente investigación y firma el consentimiento informado.

3.3.2. Criterio de exclusión

- Personal de salud que se negó a participar en la presente investigación
- Personal en licencia o descanso médico durante la recolección de datos.

3.4. Unidad de Análisis

La Unidad de Análisis fue cada uno de los trabajadores de salud que la laboran en el Centro de Salud La Tulpuna.

3.5. Muestra o Tamaño muestral

La muestra lo conformó toda la población de salud que fueron 46 trabajadores que laboran en el Centro de Salud La Tulpuna.

3.6. Selección de la muestra o procedimiento de muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, puesto que se tomó en cuenta al personal de salud que laboran el Centro de Salud de Tulpuna que participaron en el estudio de investigación, la misma cantidad establecida para la muestra teniendo en cuenta los criterios de exclusión.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el recojo de información se utilizó la técnica de la entrevista.

Se usó tres instrumentos:

Instrumento 1: Se usó un cuestionario para identificar las características sociodemográficas y laborales del personal de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna

Instrumento 2: Denominado: Escala de medición de estrés Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) de Hock (1988, adaptado al castellano por García *et al.*, 1993) adaptado para estudiar niveles del estrés laboral, el mismo que consta de 12 afirmaciones que describen la sintomatología del personal de salud en estudio. Y evaluación por escala de Likert para determinar el nivel de estrés; “nunca= 1 puntos, casi

nunca=2, pocas veces=3, algunas veces=4, relativamente frecuente=5 y muy frecuente=6”. Con la que se determinó el nivel de estrés, donde; Sin estrés: 12 a 24 puntos, Estrés leve: 25 a 36 puntos, Estrés medio: 37 a 48 puntos, Estrés alto: 49 a 60 puntos y estrés grave 61 a 72 puntos.

Indicadores del nivel de estrés:

Sin estrés= Nunca. Y casi nunca

Estrés leve= Pocas veces.

Estrés medio= Algunas veces.

Estrés alto = relativamente frecuente

Estrés grave= muy frecuente

Instrumento 3: Denominado: Clima laboral se usará el Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional, V.02 R.M.N°468-2011 MINSA; el instrumento consta de 34 enunciados los cuales 6 pertenecen a la Escala de Rensis Likert o escala de sinceridad y 28 a las 11 dimensiones. El instrumento que será utilizado para evaluar a la población de estudio en función a valores obtenidos por escala de Likert.

- No saludable: de 34 a 68 puntos
- Por mejorar: de 69 a 102 puntos
- Saludable: de 103 a 136 puntos

3.7.1. Proceso de recolección de datos

Se solicitó permiso a la Directora del Centro de Salud La Tulpuna para el acceso al Centro de Salud para obtener la información respectiva, aplicando el instrumento elaborado

3.7.2. Validez y confiabilidad del instrumento

Para verificar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto en el Puesto de Salud Jesús, contando con 10 trabajadores de salud, con características semejantes a las de la muestra. Estos datos fueron procesados a través del Alfa de Cronbach con un valor de 0,83 con lo que se garantiza que es confiable.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos fueron ingresados a un programa Excel para ser procesados a través de un programa SPSS versión 25 y presentados en tablas.

3.9. Consideraciones éticas y rigor científico.

Para la presente investigación se tuvo en cuenta los principios de:

- **Autonomía:** Que consiste en dar valor a las opiniones y elecciones de las personas así consideradas y abstenerse de obstruir sus acciones, a menos que éstas produzcan un claro perjuicio a otros. (70)
- **Respeto:** El respeto por la persona-sujeto de investigación, abarca la totalidad de su ser con sus circunstancias sociales, culturales, económicas, étnicas, ecológicas. (71)
- **Beneficencia:** Se refiere a la obligación de prevenir o aliviar el daño, hacer el bien u otorgar beneficios, deber de ayudar al prójimo en función del mayor beneficio posible. En este caso con la presente investigación se están recomendando generar políticas para la solución del problema de estrés laboral y favorecer un mejor clima laboral. (72)
- **Confidencialidad:** Se refiere a la obligación de mantener información privada o sensible fuera del alcance de personas no autorizadas. (73)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Edad y sexo de los trabajadores de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca- 2024.

Edad	N	%
a) 25 - 35	21	45.65
b) 36 - 45	20	43.48
c) 46 - 55	5	10.87
Sexo	N	%
a) Masculino	14	30.43
b) Femenino	32	69.57
TOTAL	46	100.00

En la tabla 1, los resultados muestran que 45.65%, tienen entre 25 a 35 años, 43.48% entre 36 a 45 años, 10.87% entre 46 a 55 años, en la edad de 56 a más; 69.57% son mujeres y 30.43% son hombres.

En promedio 44.5% los trabajadores presentan una edad franca de adultez entre 25 y 45 años, por lo que inferimos que la mayoría del personal tiene responsabilidades familiares, y las tareas que realizan en sus lugares de trabajo pueden resultar agotadoras, lo que implica que deben equilibrar sus obligaciones laborales con las demandas del hogar. Como consecuencia, esto puede generar un nivel de estrés que afecta negativamente su bienestar personal asimismo puede repercutir en su rendimiento durante la jornada laboral, disminuyendo su productividad y eficacia; tal como lo afirma Dolores E. (2023), el estrés es una condición que imposibilita al ser humano para el cumplimiento de sus actividades diarias provocando inestabilidad emocional, lo que involucra el incumplimiento de tareas, este puede producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador independientemente del tamaño de la empresa, los resultados del estrés son consecuencias de las altas demandas laborales llegando a sobrepasar la capacidad para hacer frente a las presiones laborales, cohibiendo la capacidad de respuesta e imposibilitando la toma de decisiones asertivas. (39)

Estos resultados coinciden con el estudio de Vásquez B. (2023), en donde se observaron diferencias en el nivel de estrés laboral según el sexo, edad, estado civil, número de hijos

y años de trabajo, destacando que las personas de 25-45 años, presentaron niveles más altos de estrés (22).

Con respecto al sexo, hay un predominio del femenino; por lo que inferimos que la mujer es la que cumple doble rol, la de ser trabajadora de una institución de salud y otra en su hogar y más aún si tiene familia bajo su responsabilidad, esto puede generar una sobrecarga física y psicológica en desmedro de la persona, ya que la constante necesidad de cumplir con diversas expectativas y tareas puede ser agotadora, generándole ciertas preocupaciones llevando así al estrés que tiene como consecuencia padecimientos físicos y psicológicos; tal como lo afirma Ávila J. (2014), este mecanismo de defensa de constante tensión obliga a nuestro cuerpo a dar el máximo con la liberación de hormonas y que a la larga termina generalmente en forma de algún tipo de enfermedad o problema de salud. (34)

Los resultados coinciden con los estudios de Gonzales E, Sánchez S. (2020) en donde se pudo notar que el sexo femenino llegó a obtener el puntaje alto y negativo, indicando que las mujeres logran desarrollar mayores niveles de estrés en el ámbito de profesionales de la salud a comparación de los hombres (23)

Tabla 2. Características laborales de los trabajadores de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca- 2024.

Características Laborales		
Profesión	N	%
1. Médico Cirujano	5	10.87
2. Licenciado en Enfermería	11	23.91
3. Técnico en Enfermería	10	21.74
4. Cirujano Dentista	3	6.52
5. Psicología	1	2.17
6. Obstetricia	9	19.57
7. Químico Farmacéutico	2	4.35
8. Técnico en Farmacia	2	4.35
9. Técnico Laboratorista	2	4.35
10. Nutricionista	1	2.17
Condiciones de trabajo	N	%
1. Nombrado	30	65.22
2. Contrato Administrativo de Servicios (CAS)	14	30.43
3. Terceros	2	4.35
Salario	N	%
a. 1,025 – 2,000	6	13.04
b. 2,001 – 3,500	25	54.35
c. 3,501 – 5,500	14	30.43
d. 5,501 – a más	1	2.17
Tiempo que labora en el Centro de Salud	N	%
a. < de 1 año	6	13.04
b. 1 año a 5 años	28	60.87
c. 6 años a 10 años	12	26.09

En la tabla 2, los resultados muestran que el 10.87% son médico cirujano, el 23.91% licenciada en enfermería, 21.74% técnico en enfermería, 6.52% cirujano dentista, 2.17% psicología, 19.57% obstetricia, 4.35% químico farmacéutico, 4.35% técnico en farmacia, 4.35% técnico laboratorista, 2.17% nutricionista; el 65.22% son nombrados, 30.43% CAS, 4.35% terceros; el 13.04% ganan desde 1,025 a 2,000 soles, 54.35% ganan desde 2,001 a 3,500, 30.43% desde 3,501 a 5,500, 2.17% desde 5,501 a más; el 13.04% tiene menos de 1 año de laborar, 60.87% de 1 a 5 años, 26.09% de 6 a 10 años.

El 45.65% que está comprendido por la licenciadas en enfermería y técnicos en enfermería, son las profesiones que más labores desempeñan a comparación del resto de profesiones, esto comprende atención a los pacientes de todas las edades en el Centro de

Salud y las actividades extramurales como las visitas domiciliarias, campañas de vacunación, charlas educativas y otros; este personal está en constante exposición a factores de riesgo laborales como las insolaciones, ruido ambiental, agresiones físicas y mentales y la no aceptación por parte de las personas objetivo, por otra parte también está en el ámbito administrativo en donde este personal tiene que hacer su documentación respectiva como sus indicadores.

Este trabajo es abrumador por parte del personal de salud llevándole así a desencadenar el estrés; tal como se afirma en el Manual de Salud Ocupacional (2005), las condiciones ambientales hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo que permita un bienestar y no genere daño o discomfort; por lo cual, deben ajustarse a las características de las funciones y actividades que realiza cada servidor/a. (43) Representan un intercambio brusco de energía entre el individuo y el ambiente, en una proporción mayor a la que el organismo es capaz de soportar, entre los más importantes se citan: ruido, temperatura, humedad, ventilación, iluminación. (44)

Este resultado se asemeja a la investigación de Vásquez D (2021), en donde concluye que el 88% de los profesionales de la salud de enfermería padecen de un nivel de estrés medio y poco de ellas hacen uso de estrategias de afrontamiento para disminuir el estrés. (24)

En lo que respecta a las condiciones de trabajo, si bien es cierto que predomina el porcentaje en nombramientos pero, existe una cifra significativa del 34.78% en donde el personal es contratado bajo la modalidad de CAS (contratación administrativa de servicios) y terceros, situación en donde el personal vive con la incertidumbre de si continuarán trabajando al día siguiente o si su contrato será renovado al finalizar su periodo, lo que les genera preocupación y afecta su capacidad para desempeñar sus labores de manera efectiva, esta situación se acumula en su mente y puede provocar estrés, a diferencia de los empleados nombrados, quienes no enfrentan esa misma inquietud. Tal como afirma Zazo S, (2022), en donde el trabajador puede experimentar altos niveles de preocupación y angustia llevando así a tener sentimientos de miedo como perder el trabajo, a equivocarse, a ser evaluado negativamente y a no poder desempeñarse bien. (40)

Los resultados se contradicen con el estudio de Flores, Y. (2022) quien encontró que 54% del personal tiene contrato CAS, 18% son nombrados, 16% trabajan bajo la modalidad SERUMS y el 12 % es representado por el contrato de tercerización (19).

Más de la mitad de los trabajadores gana un óptimo salario, claro está que dependerá de cómo distribuyan el dinero, más si se trata de personas con familia bajo su cargo, en muchas ocasiones a los trabajadores no les alcanza el dinero que perciben según su profesión, por esta razón algunos optan por buscar empleo en otros lugares, llegando así a un desgaste físico-mental, en consecuencia, a un deficiente desempeño laboral; tal como lo afirma Montero G (2019) en la Teoría De Las Relaciones Humanas, en donde menciona que la parte más importante de una organización es el ser humano y la interacción, y que la conducta del trabajador está más relacionada con la pertenencia a un grupo social, su bienestar con el entorno y las normas sociales existentes dentro de dicho grupo que, con el tipo de tarea realizada, como esté estructurada o con la recepción de un salario concreto (30).

Los resultados se asemejan al de Liza J (2020), en donde el 47% menciona que la remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto. (20)

En promedio 43.48% de los trabajadores laboran de 1 a 10 años en el Centro de Salud, por lo que inferimos que muchos ya estén completamente familiarizados con las responsabilidades y dinámicas del lugar, sin embargo, al acumular varios años de servicio, esto puede generar una sensación de monotonía y en consecuencia a un desgaste y agotamiento físico y mental; tal como lo afirma Marredo J (2023), en donde el agotamiento es un padecimiento cada vez más frecuente en el ámbito laboral y no es algo puntual, sino que se alarga en el tiempo. Se trata por tanto de un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés en el trabajo. Los principales síntomas son el cansancio extremo, la falta de motivación, el cinismo o escepticismo y la sensación de no rendir de forma efectiva. También pueden manifestarse problemas de concentración, abandono de actividades que antes eran placenteras, absentismo laboral, irritabilidad y aislamiento social. (51)

Este resultado se asemeja al estudio de Moyano P. (2022) en donde el 52 % de trabajadores que registraron un tiempo mayor de un año (16)

Tabla 3. Nivel de estrés en trabajadores de salud que laboran en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca- 2024.

Nivel de estrés	N	%
Sin Estrés	10	21.74
Estrés Leve	26	56.52
Estrés Moderado	4	8.70
Estrés Alto	6	13.04
Total	46	100

En la tabla 3, los resultados muestran que el 56.52% de los trabajadores del Centro de Salud La Tulpuna presentan estrés leve, 8.70% estrés moderado, 13.04% estrés alto.

En el momento de la recolección de datos, pudo ser notoria las afirmaciones: Imposibilidad para conciliar el sueño y jaqueca y dolores de cabeza, lo que nos permite inducir que, el insomnio perjudica a la salud del trabajador y un cierto grado de estrés tal como lo menciona Mayo Clinic (2024) que el insomnio provoca un menor rendimiento en el trabajo, enfermedades mentales, como depresión, ansiedad o abuso de sustancias adictivas, mayor riesgo de tener enfermedades o afecciones crónicas, como presión arterial alta y enfermedad cardíaca, o empeoramiento de estas (49); así mismo el estrés es un desencadenante común de dolores de cabeza y migraña tensionales. (50); también se halló sensación de cansancio extremo o agotamiento, por lo que los trabajadores les dificulta desarrollar sus actividades; como lo afirma Marredo J (2023) que los principales síntomas como el cansancio extremo, pueden manifestarse problemas de concentración, abandono de actividades que antes eran placenteras, absentismo laboral, irritabilidad y aislamiento social. (51)

Con respecto al estrés moderado y alto, la quinta parte de la población en estudio ya la padecen; en el caso del primero seguirá avanzando si es que no se toma las medidas necesarias perjudicando la salud mental de quienes la padecen; repercutiendo en su rendimiento laboral y/o familiar generando malestar emocional que pueden dificultar la concentración y una deficiente atención al paciente, esto no solo afecta la calidad del trabajo que realizan, sino que también puede influir en sus relaciones interpersonales y en su bienestar general; tal como afirma Almeida, M. (2020) en donde menciona que el entorno tiene en cuenta aspectos sociales, como las relaciones interpersonales, así como emocionales; sin dejar de lado la influencia de los aspectos físicos, para alterar o no la

salud de las personas. Expresa la relación de la persona con el entorno como un todo, teniendo en cuenta las transformaciones del objeto y su desarrollo (29)

Estas consecuencias están ligadas a la teoría transaccional del estrés que es un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, en donde esta es valorada por la persona como aquello que sobrepasa los recursos personales para confrontarla y por lo tanto ponen en peligro el bienestar de la misma persona (27) , también concuerda con la teoría de Florence Nightingale en donde sostiene que la persona como un ser humano integrante de la naturaleza cuyas defensas naturales pueden ser influenciadas por un ambiente sano o enfermo y que el entorno incluye condiciones y fuerzas externas que afectan a la vida que pueden prevenir la enfermedad o ayudar a suprimirla (29)

Los resultados se asemejan al estudio de Vásquez D. (2021) en donde se presentó un nivel medio de estrés seguido del nivel alto (24); así mismo al estudio de Quinto C (2022). Con respecto al estrés en su mayoría manifestaron un nivel de estrés moderado. (25)

Tabla 4. Clima Laboral de los trabajadores de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca- 2024.

Clima Organizacional	N	%
Por Mejorar	5	10.87
Saludable	41	89.13
Total	46	100

En la tabla 4, los resultados muestran que 10.87% de los trabajadores de salud, su clima laboral está por mejorar y el 89.13% es saludable.

Para la alternativa saludable en el momento de la recolección de datos, fue prevalente las respuestas en las afirmaciones: Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño, conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización, me interesa el desarrollo de mi organización de salud, mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas; por lo que inferimos que el trabajador busca relacionarse con los demás trabajadores con actitudes positivas; tal como lo describe Montero G. (2019) en donde menciona que en una organización es importante el ser humano y la interacción con los demás trabajadores, y que la conducta del trabajador está más relacionada con la pertenencia a un grupo social. (30)

Además esto nos permite inducir que, cada personal tiene en claro sus objetivos y las labores que desempeña en el Centro de Salud, tal como lo menciona la Resolución Directoral del Hospital “Sergio E. Bernales” (2023) que las personas comprometidas con los objetivos, deben tener en cuenta el ambiente en el cual se va a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento llegando así a convertirse en una organización productiva. (60); asimismo el trabajador al sentirse identificado con su organización cumple sus roles para mejorar la atención de salud en beneficio del centro de salud, tal como menciona Cantú S (2023), en donde el compromiso organizacional motiva al capital humano a trabajar por el bien y la mejora de la institución, siendo un elemento que permite mejorar e incrementar el desempeño tanto a nivel organizacional como a nivel individual (67)

Asimismo, la productividad y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud aumenta en proporción de beneficio y calidad de atención; como lo afirma Meroussis G

(2023) en donde la innovación es el motor que impulsa el crecimiento y la diferenciación. Sin embargo, su nacimiento y florecimiento dependen en gran medida del ambiente laboral que el centro de labores cultiva. (68)

Para la alternativa por mejorar, las afirmaciones con menos asertividad fueron: Cometo errores y he mentido; lo que nos induce a pensar que muchos de los trabajadores posiblemente han cometido errores y no se sincerarán en admitirlo, lo que trae como consecuencia un nuevo error, tal como lo menciona Caeleigh, M (2024), porque si ellos reconocieran sus errores y trabajaran para corregirlos, se transformarían en oportunidades de aprendizaje. (64) En cuanto a la mentira considerada un antivalor moral, siempre tiene una connotación negativa tal como lo afirma Duarte J (2017) (74), y también como lo menciona ESAN (2018) que “la mentira puede destruir el compromiso y la productividad de los empleados y socavar el trabajo en equipo. Además, aumentan el estrés, arruinan los medios de vida y, en casos extremos, derriban empresas enteras” (66).

Se observa que existe un clima laboral saludable para el personal del Centro de Salud La Tulpuna. Esta situación refleja una relación laboral óptima, lo que mejora tanto el bienestar del personal como la calidad del servicio que brindan; tal como lo afirma Sagrario A. (2023) en donde menciona que es importante destacar que un clima organizacional bueno no surge de la nada, sino que es el resultado de un esfuerzo constante de la empresa para crear un ambiente de trabajo saludable y agradable para el trabajador. Esto incluye desde la definición de los valores y objetivos de la empresa hasta la implementación de políticas y prácticas que fomenten la colaboración y el trabajo en equipo. (56)

Por lo tanto se considera la teoría de las relaciones humanas en donde el ser humano es la parte más importante de una organización, el mismo que interactúa con su medio y que la conducta del trabajador esta más relacionada con pertenencia a un grupo social, su bienestar con el entorno y las normas sociales existentes en dicho grupo y con el tipo de tarea realizada, la forma como esté estructurada y con la recepción de un salario concreto, también enfatiza los aspectos sociales, emocionales en el trabajo (30), además la teoría del clima organizacional de Rensis considera que el comportamiento asumido por los

subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismo perciben (31)

Los resultados contradicen al estudio de Ramos J, (2023) en donde se menciona que los resultados fueron clima organizacional no saludable y por mejorar en 40%, y 20% saludable (21), como se puede observar refuta a este estudio pues hay una probabilidad que en su objeto de estudio no haya una buena comunicación entre trabajadores y /o con su organización en donde desempeñan sus labores

CONCLUSIONES

1. En su mayoría el personal de salud que labora en el centro de salud La Tulpuna, son del sexo femenino, predominando Profesionales de Enfermería y aproximadamente la mitad, están comprendidos entre 25 a 35 años.
2. Mas de la mitad de los trabajadores del Centro de Salud La Tulpuna, presentan un nivel de estrés leve; la quinta parte tiene nivel de estrés moderado y alto.
3. La mayoría de los trabajadores identificó un clima laboral saludable y la décima parte un clima laboral está en condición por mejorar.

RECOMENDACIONES

A la Directora del Centro de Salud La Tulpuna

- Implementar y aplicar programas y técnicas en el corto y mediano plazo para reducir el estrés, que si bien es cierto es leve, se tiene que actuar con el fin de prevenir que este aumente, conjuntamente seguir mejorando el clima laboral en los trabajadores de salud.
- Evaluar e intervenir individualmente, a los trabajadores que presenten síntomas de estrés, de tal manera que no avance el cuadro.
- Que exista una programación de estrategias para mejorar los niveles de estrés y clima laboral en los trabajadores

A los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería

- Seguir con investigaciones relacionadas a la salud mental de los trabajadores del personal de salud en otras instituciones prestadoras de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. ESTRÉS. [Internet].; 2023 [citado 2025 ENERO 01. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>.
2. Coma S. Clima laboral: Cómo crear un ambiente positivo en tu empresa [Claves + herramientas]. [Internet].; 2024 [citado 2025 enero 07. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/work-environment>.
3. Campayo Vacas M. ¿Es el estrés crónico un factor predisponente para el desarrollo o exacerbación de enfermedades digestivas? [Internet].; 2023 [citado 2024 octubre 08. Disponible en: <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/165098>.
4. Lopez Maria J. Los expertos consideran el estrés como la enfermedad del siglo XXI por el estilo de vida frenético actual. [Internet].; 2020 [citado 2024 octubre 4. Disponible en: <https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-expertos-consideran-estres-enfermedad-siglo-xxi-estilo-vida-frenetico-actual-20200210105823.html>.
5. ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO. ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO. [Internet].; 2016 [citado 2024 octubre 4. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf.
6. Hallegere Murthy V. 2023 Work in America Survey. [Internet].; 2022 [citado 2024 octubre 11. Disponible en: <https://www.apa.org/pubs/reports/work-in-america/2023-workplace-health-well-being>.
7. Rollin , François Géhanno , Leroyer. Occupational stressors in healthcare workers in France Stress au travail chez les personnels hospitaliers en France. [Internet].; 2022 [citado 2024 octubre 11. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0398762022001602>.
8. Perez Aguilera M, Hernández Rojas Y, Santiesteban Leyva E. Estrés académico en estudiantes de nuevo ingreso de Licenciatura en Psicología de la Universidad de Holguín, Cuba. [Internet].; 2020 [citado 2024 octubre 08. Disponible en: <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/99>.

9. Cruz Zuñiga , Alonso Castillo MM, Armendáriz García A. Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. [Internet].; 2021 [citado 2024 octubre 08. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957724>.
10. R. Mejia C, I. Chacon J, Enamorado Leiva o, Rosana Garnica L, Chacon Pedraza sA, García Espinosa YA. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. [Internet].; 2019 [citado 2024 Octubre 09. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>.
11. Acosta Román M, Saldaña Chafloque CF, Poma Poma DI, Olivas Alvarez B, Nieva Villegas LM. Estrés laboral en la unidad de cuidados intensivos de un hospital de la sierra peruana. [Internet].; 2023 [citado 2024 octubre 08. Disponible en: <https://www.revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/386>.
12. Cahuana Angulo ER. ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA – 2024. [Internet].; 2024 [citado 2024 octubre 16. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6862/TESIS%20CAHUANA%20ANGULO%20ELIZABETH%20ROXANA.pdf?sequence=7&isAllowed=y>.
13. Barrantes Navarro FC. EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL SUB SECTOR CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA: 2021. [Internet].; 2021 [citado 2024 octubre 16. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4577/TESIS%20-%20-%20FIORELA%20BARRANTES%20NAVARRO.pdf?sequence=5&isAllowed=y>.
14. Vásquez Mendoza S, González Márquez YV. Stress and Nursing Work: Influential Factors. [Internet].; 2020 [citado 2024 octubre 4. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>.
15. Ferraz Mesa MDIA. Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área

- quirúrgica hospitalaria. [Internet].; 2020 [citado 2024 octubre 4. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=289746>.
16. Moyano Sailema PJ, Noroña Salcedo dR, Vega Falcón V. Influencia de factores psicosociales en el clima y estrés laboral del personal de un hospital ecuatoriano. [Internet].; 2022 [citado 2024 Octubre 08. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242022000500771&script=sci_arttext.
 17. Mena Roa M. 2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. [Internet].; 2023 [citado 2024 octubre 4. Disponible en: <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>.
 18. Cazorla Quispe AJ. Clima laboral y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Urubamba, Cusco 2022. [Internet].; 2022 [citado 2024 Octubre 4. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110132>.
 19. Flores Calle YI. ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MICRORED CUMBA, BAGUA 2021. [Internet].; 2022 [citado 2024 Octubre 4. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2018/Flores%20Calle%2c%20Yerixa%20Ivonn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 20. Liza Neciosup JJ. ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C. 2020. [Internet].; 2020 [citado 2024 noviembre 15. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7106/Liza%20Neciosup,%20Jos%C3%A9%20Jaime.pdf?sequence=1>.
 21. Ramos Rosales JA. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital nacional. Lima-2023. [Internet].; 2023 [citado 2024 octubre 4. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137415/Ramos_RJ_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 22. Vasquez Farro B. Estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. [Internet].; 2023 [citado 2024

- Octubre 08. Disponible en:
<https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/2053>.
23. Gonzales Chávez EC, Sánchez Castro SJ. Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca - Perú. [Internet].; 2020 [citado 2024 octubre 07. Disponible en:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1474>.
24. Vasquez Salazar D. NIVEL DE ESTRÉS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, 2021. [Internet].; 2021 [citado 2024 Octubre 08. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5251/Tesis%20Dey%20si%205%20dic.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
25. Quinto Aguilar CD. NIVEL DE ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA DURANTE PANDEMIA COVID – 19, 2022. [Internet].; 2022 [citado 2024 Noviembre 14. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5729/Tesis%2c%20Carlos%20Daniel%20Quinto%20Aguilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
26. Rivero Castro DL. Estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes de primero de secundaria de una institución educativa privada de Lima Metropolitana. [Internet].; 2020 [citado 2024 Octubre 09. Disponible en:
<https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4cc6de6f-ac6e-41c0-b983-dfa662dad640/content>.
27. Rubén MC. El dolor crónico en las personas adultas con osteogénesis imperfecta y su relación con la personalidad, valoración, afrontamiento y calidad de vida: un estudio descriptivo. [Internet].; 2022 [citado 2024 Octubre 09. Disponible en:
<https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=zPCVn%20zvE%20FDY%3D>.
28. Ramírez Rodríguez M, Casanova Moreno MdIC, Elejalde Calderón M, Nobre Gómes MAC, Cruz Ortiz M. Contribución de la teoría entorno saludable de Florence Nightingale en la prevención de la leptospirosis. [Internet].; 2023 [citado 2024 Octubre 09. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552023000100021#:~:text=Nightingale%20consideraba%20que%2C%20cuando%20las,o%20salud%20de%20los%20enfermos.

29. Almeida Peres M, Gama de Sousa Aperibense PG, de Dios Aguado MdLM, Gómez Cantarino S, Pina Queirós PJ. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una transmisión de conocimientos. [Internet].; 2020 [citado 2024 Octubre 09. Disponible en: [file:///C:/Users/HP%20SUPPORT/Downloads/revista,+2020-0228+-+PREPRINT%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP%20SUPPORT/Downloads/revista,+2020-0228+-+PREPRINT%20(2).pdf).
30. Montero Pascacio GJ. Teoría de las relaciones humanas. [Internet].; 2019 [citado 2024 octubre 2024. Disponible en: <https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/5d7aa38e740f1/tareas/20b7a9345ce4531b4ff443db23143d09Tarea%207%20Teor%C3%ADa%20de%20las%20Relaciones%20humanas.pdf>.
31. Corichi García , Hernández Gracia TJ, García Velázquez MDR. El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. [Internet].; 2013 [citado 2024 octubre 14. Disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20clima%20Organizacional,estar%C3%A1%20determinada%20por%20la%20percepci%C3%B3n>.
32. Rodriguez E. El clima organizacional presente en una empresa de servicio. [Internet].; 2016 [citado 2024 octubre 14. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>.
33. Sanchez JM. Estres laboral. [Internet].; 2010 [citado 2024 octubre 29. Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>.
34. Ávila J. El estrés un problema de salud del mundo actual. [Internet].; 2014 [citado 2024 octubre 9. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013.

35. MAYO CLINIC. Estilo de vida saludable CONTROL DEL ESTRES. [Internet].; 2023 [citado 2024 OCTUBRE 09. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/stress-management/basics/stress-basics/hlv-20049495>.
36. Lyle H. Miller PyADSP. American Psychological Association. [Internet].; 2010 [citado 2024 ENERO 29. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>.
37. Sánchez JPR. Tipos de estrés. [Internet].; 2024 [citado 2024 octubre 29. Disponible en: <https://www.sanitas.es/biblioteca-de-salud/psicologia-psiquiatria/estres-ansiedad/tipos-estres#:~:text=Estr%C3%A9s%20agudo%20epis%C3%B3dico%3A%20se%20refiere,inmersa%20en%20una%20crisis%20continua>.
38. Alvord MK. Comprendiendo el estrés crónico. [Internet].; 2013 [citado 2024 octubre 29. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/estres-cronico>.
39. Dolores Ruiz E, Salazar Gómez JF, Valdivia Rivera MdJ, Hernández Cárdenas M, Huerta Mora IR. Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. [Internet].; 2023 [citado 2024 Octubre 16. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871009/html/>.
40. Zazo Díaz S. ¿Qué consecuencias puede tener el estrés laboral? [Internet].; 2022 [citado 2024 noviembre 03. Disponible en: <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/que-consecuencias-puede-tener-el-estres-laboral/>.
41. Fagundo Rivera J, Gómez Salgado J, Garcia Iglesias JJ, Allande Cusso M, Ruiz frutos C. TRABAJO, FAMILIA Y PERCEPCIÓN DE LA PROPIA SALUD EN LAS ENFERMERAS: RELACIÓN CON EL CÁNCER DE MAMA Y EL TRABAJO A TURNOS. [Internet].; 2021 [citado 2024 octubre 16. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957731>.
42. Empresas Andaluzas. ¿Cómo se clasifican los factores de riesgo ejemplos? [Internet].; 2023 [citado 2025 febrero 14. Disponible en: <https://www.cea.es/como-se-clasifican-los-factores-de-riesgo-ejemplos/#:~:text=Un%20factor%20de%20riesgo%20es,se%20enferme%20o%20se%20lesione>.
43. MINSA. REGALMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y DE SALUD EN EL TRABAJO DEL MINISTERIO DE SALUDADNISTRACION CENTRAL.

- [Internet].; 2024 [citado 2024 OCTUBRE 09. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6227832/5484405-resolucion-ministerial-n-282-2024-minsa.pdf>.
44. Organización Panamericana de la Salud. Manual de Salud Ocupacional. [Internet].; 2005 [citado 2024 octubre 20. Disponible en: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF.
 45. Organización Panamericana de la Salud. MANUAL DE SALUD OCUPACIONAL. [Internet].; 2005 [citado 2024 OCTUBRE 09. Disponible en: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF.
 46. García Moran MdC, Gil Laracruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. [Internet].; 2016 [citado 2025 mayo 20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/>.
 47. Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). Factores de riesgo del estrés y el agotamiento. [Internet].; 2024 [citado 2025 mayo 20. Disponible en: <https://www.cdc.gov/niosh/healthcare/risk-factors/stress-burnout.html#:~:text=Exposure%20to%20human%20suffering%20and,such%20as%20from%20patient%20handling>.
 48. MedlinePlus. Superar el estrés laboral. [Internet].; 2025 [citado 2025 mayo 20. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>.
 49. MAYO CLINIC. Insomnio. [Internet].; 2024 [citado 2025 enero 05. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/insomnia/symptoms-causes/syc-20355167#:~:text=Algunas%20de%20las%20complicaciones%20del,o%20abuso%20de%20sustancias%20adictivas>.
 50. Mayo Clinic. Dolor de cabeza: disminuye el estrés para prevenir el dolor. [Internet].; 2024 [citado 2025 enero 11. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/headaches/art-20046707>.
 51. Marredo Rosa J. Cómo hacer frente al desgaste y el agotamiento en el trabajo. [Internet].; 2023 [citado 2025 enero 11. Disponible en: <https://theconversation.com/como-hacer-frente-al-desgaste-y-el-agotamiento-en-el-trabajo-212934>.

52. Geseme. Desvelando el Vínculo: Estrés laboral y su impacto en la salud física y mental. [Internet].; 2024 [citado 2025 mayo 20. Disponible en: <https://geseme.com/desvelando-el-vinculo-estres-laboral-y-su-impacto-en-la-salud-fisica-y-mental/#:~:text=Un%20empleado%20estresado%20rendir%C3%A1%20menos,fuerza%20laboral%20saludable%20y%20productiva.>
53. IMSS. Estrés Laboral. [Internet].; 2025 [citado 2025 mayo 21. Disponible en: <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral/#:~:text=Disminuci%C3%B3n%20de%20la%20productividad%2C%20co%20meter,de%20alcohol%20y%20otras%20sustancias.>
54. Arrogante O. Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en Enfermería. [Internet].; 2016 [citado 2025 mayo 20. Disponible en: [https://www.enfermeria21.com/revistas/metad/articulo/81011/estrategias-deafrontamiento-al-estres-laboral-en-enfermeria/.](https://www.enfermeria21.com/revistas/metad/articulo/81011/estrategias-deafrontamiento-al-estres-laboral-en-enfermeria/)
55. IMSS. Estrategias de afrontamiento. [Internet].; 2025 [citado 2025 mayo 22. Disponible en: https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral/estrategias-afrontamiento/#:~:text=Estrategias%20de%20afrontamiento%20*%20Lleva%20a%20cabo,ayuda%20a%20descansar%20mejor%20por%20las%20noches.
56. Sagrario Ávila A. Clima Organizacional una de las claves del Éxito Empresarial. [Internet].; 2023 [citado 2024 octubre 06. Disponible en: <https://www.uniq.education/2023/03/03/clima-organizacional-una-de-las-claves-del-exito-empresarial/#:~:text=%C2%BFcu%C3%A1l%20es%20el%20origen%20del,ser%20m%C3%A1s%20eficientes%20y%20productivas.>
57. González HE, González L. MEMORIA ACADEMICA, compartimos lo que sabemos. [Internet].; 2010 [citado 2024 octubre 06. Disponible en: https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5334/ev.5334.pdf.
58. Humand. ¿Cómo lograr un buen clima laboral en tu empresa? [Internet].; 2024 [citado 2024 noviembre 02. Disponible en: https://humand.co/es/como-lograr-un-buen-clima-laboral-en-tu-empresa/?utm_term=&utm_campaign=Leads-Performance+Max-ARG&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=4802217233&hsa_ca

[m=20993982892&hsa_grp=&hsa_ad=&hsa_src=x&hsa_tgt=&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adw.](https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2003.tb00155.x)

59. Gelade GA. THE IMPACT OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AND WORK CLIMATE ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. [Internet].; 2006 [citado 2024 octubre 06. Disponible en: <https://internetlibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.2003.tb00155.x>.
60. MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL "SERGIO E. BERNALES". PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL NACIONAL SERGI E. BERNALES. [Internet].; 2023 [citado 2024 OCTUBRE 14. Disponible en: <https://hnseb.gob.pe/repositorio-principal/resoluciones-directorales/2023/RD2023-398.pdf>.
61. MINISTERIO DE SALUD. METODOLOGIA PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. [Internet].; 2011 [citado 2024 octubre 14. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>.
62. LiveCareer. Clima Laboral: Definición y Ejemplos Cómo Mejoralo. [Internet].; 2024 [citado 2024 OCTUBRE 06. Disponible en: https://www.livecareer.es/orientacion-profesional/clima-laboral?utm_source=google&utm_medium=sem&utm_campaign=20437614429&utm_term=&network=g&device=c&adposition=&adgroupid=153089546140&adid=669217354980&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw6oi4BhD1ARIsAL6pox3lWzCa.
63. Gomez D. hubspot. [Internet].; 2023 [citado 2024 octubre 06. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>.
64. Caeleigh M. Cómo superar el miedo a cometer errores en el trabajo. [Internet].; 2024 [citado 2025 febrero 03. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/making-mistakes-at-work>.
65. Duarte Mote J. La mentira, una reivindicación moral. De cómo la mentira es útil en un paciente en etapa terminal. [Internet].; 2017 [citado 2025 febrero 04. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-48662017000500668#:~:text=La%20mentira%20es%20considerada%20un,de%20vista%20de%20integraci%C3%B3n%20social.

66. ESAN. Los efectos de las mentiras en un entorno laboral. [Internet].; 2018 [citado 2025 febrero 03. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-efectos-de-las-mentiras-en-un-entorno-laboral>.
67. Cantú S. Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. [Internet].; 2023 [citado 2024 octubre 24. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062023000400011#aff1.
68. Meroussis G. Innovación y Clima Organizacional: Relación entre un Clima Propicio y la Creatividad. [Internet].; 2023 [citado 2024 noviembre 12. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/innovaci%C3%B3n-y-clima-organizacional-relaci%C3%B3n-entre-un-la-meroussis-mokye>.
69. Vorecol. La importancia de la participación de los empleados en la toma de decisiones para mejorar el clima laboral y la cultura organizacional. [Internet].; 2024 [citado 2025 enero 19. Disponible en: <https://vorecol.com/es/articulos/articulo-la-importancia-de-la-participacion-de-los-empleados-en-la-toma-de-decisiones-para-mejorar-el-clima-laboral-y-la-cultura-organizacional-611>.
70. Prats Cuevas J, Salazar Jimenez R, Molina Neira J. Methodological implications of respecting the principle of autonomy in social research. [Internet].; 2016 [citado 2025 mayo 22. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632016000200129.
71. Osorio Hoyos J. PRINCIPIOS ETICOS DE LA INVESTIGACION EN SERES HUMANOS Y EN ANIMALES. [Internet].; 2000 [citado 2025 mayo 22. Disponible en: <https://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/principioseticos.htm>.
72. Molina Rodríguez L. Acta Odontológica Venezolana. [Internet].; 2009 [citado 2024 octubre 19. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029#:~:text=Principio%20de%20Autonom%C3%ADa%20Consiste%20en,%2C1999\)%20\(5\)](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029#:~:text=Principio%20de%20Autonom%C3%ADa%20Consiste%20en,%2C1999)%20(5)).

73. Santander. ¿Qué es la confidencialidad de la información? [Internet].; 2024 [citado 2025 mayo 22]. Disponible en: <https://www.bancosantander.es/glosario/confidencialidad-informacion#:~:text=La%20confidencialidad%2C%20en%20inform%C3%A1tica%2C%20es,est%C3%A1%20almacenada%20o%20en%20tr%C3%A1nsito.>
74. ESAN. Los efectos de las mentiras en un entorno laboral. [Internet].; 2018 [citado 2025 febrero 03]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-efectos-de-las-mentiras-en-un-entorno-laboral.>
75. CONTRERAS CONTRERAS k. ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA EN AREQUIPA, 2021. [Internet].; 2021 [citado 2024 octubre 4]. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2035/Contreras%20Contreras%2c%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y.>
76. Florencia Melo M. El estrés laboral en el mundo. [Internet].; 2024 [citado 2024 octubre 4]. Disponible en: [https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/.](https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/)
77. Esginnova Group. Definicion de factor de riesgo. [Internet].; 2024 [citado 2025 febrero 18]. Disponible en: [https://www.nueva-iso-45001.com/2024/12/definicion-de-factor-de-riesgo/.](https://www.nueva-iso-45001.com/2024/12/definicion-de-factor-de-riesgo/)

ANEXOS

ANEXO N° 1

Cuestionario para identificar las características sociodemográficas y laborales del personal de salud que labora en el Centro de Salud La Tulpuna

Instrucciones

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con una “X” respuesta que usted crea conveniente

I. Datos sociodemográficos y laborales

1. Edad

a) 25-35 b) 36-45 c) 45- 55 d) 55- a más

2. sexo

a) Masculino b) Femenino

3. profesión

Médico Cirujano () Licenciado en Enfermería () Técnico en Enfermería ()

Cirujano Dentista () Psicología () Obstetricia () Químico Farmacéutico ()

Técnico en Farmacia () Técnico Laboratorista () Nutricionista ()

4. Tipo de contrato

Nombrado () CAS () Terceros ()

5. salario

a. 1,025 – 2,000 b. 2,000 – 3,500 c. 3,500 – 5,500 d. 5,500 – a más

6. Tiempo que labora en el Centro de Salud

a. < de 1 año b. 1 año a 5 años c. 5 años a 10 años

ANEXO N° 2

Escala de medición de estrés Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) de Hock.

Por favor seleccione y marque con una “X” la frecuencia con la que se le han presentado los siguientes síntomas en los últimos 3 meses, tomando como referencia los siguientes valores:

1	2	3	4	5	6
NUNCA	CASI NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	RELATIVAMENTE FRECUENTE	MUY FRECUENTE

1. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5	6
2. Jaqueca y dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6
3. Indigestión y molestias estomacales	1	2	3	4	5	6
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5	6
5. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5	6
6. Disminución de interés sexual	1	2	3	4	5	6
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5	6
8. Disminución de apetito	1	2	3	4	5	6
9. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)	1	2	3	4	5	6
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en las distintas partes del cuerpo	1	2	3	4	5	6
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	1	2	3	4	5	6
12. Tendencias sudar o palpitaciones	1	2	3	4	5	6
<i>SUBTOTAL</i>						
TOTAL						

*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) de Hock (1988, adaptado al español por García y cols., 1993).

ANEXO N° 3

Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional, V.02 R.M. N°468-2011 MINSA

1	2	3	4
NUNCA	A VECES	FRECIENTEMENTE	SIEMPRE

N	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECIENTEMENTE	SIEMPRE
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer	1	2	3	4
2.	Me río de bromas	1	2	3	4
3.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
4.	La innovación es una característica de nuestra organización	1	2	3	4
5.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
6.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
7.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
8.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
9.	Las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
10.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
11.	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada	1	2	3	4
12.	Es fácil para mí y mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
14.	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
15.	Estoy sonriente	1	2	3	4
16.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa	1	2	3	4
17.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
18.	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
19.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4

20.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
21.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
22.	Cometo errores	1	2	3	4
23.	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
24.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
25.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
26.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
27.	Mis salarios y beneficios son razonables	1	2	3	4
28.	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
30.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
31.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
32.	He mentido	1	2	3	4
33.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
34.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO N° 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ identificada(o) con DNI _____, en pleno uso de mis facultades, doy consentimiento para participar en la investigación titulada: **“NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD LA TULPUNA. CAJAMARCA- PERÚ 2024”** que será realizado por el Bachiller en Enfermería Jose Edwin Minchan Gallardo.

Asimismo, ACEPTO participar del cuestionario, asumiendo que la información brindada será solamente de conocimiento del investigador y de su asesor, quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Estoy consciente, que el informe final del estudio será publicado sin que los nombres de los(as) participantes de la investigación sean mencionados, y que habrá libertad de participar en la investigación sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto.

Cajamarca _____ de _____ del 2024

Firma del participante

ANEXO N° 5

SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA
*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*



SOLICITUD N° 01- 2024

SOLICITO: PERMISO PARA APLICAR CUESTIONARIO

Lic. Maldonado Infante Amparo Nohemy

Jefe del Centro de Salud La Tulpuna

Yo **JOSE EDWIN MINCHAN GALLARDO**, identificado con DNI N° **75019097**, con domicilio legal en Av. La paz #1658, distrito, provincia y departamento de Cajamarca, celular N° 928157033, ante usted con el debido respeto me expreso y expongo.

Que estoy realizando una investigación para optar el grado de Licenciado en Enfermería por tal motivo según el proyecto de tesis titulado: **NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD LA TULPUNA. CAJAMARCA- PERÚ 2024**, asesorado por la Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera, me es propicio aplicar los instrumentos para así poder realizar dicha investigación.

Agradezco la atención a la presente solicitud

Cajamarca, 22 de octubre de 2024


Firma de asesora

Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera


Firma

Jose Edwin Minchan Gallardo

 CENTRO DE SALUD LA TULPUNA
RECIBIDO

Fecha: 22.10.24 Hora: 16:01 am

JOSE EDWIN MINCHAN GALLARDO

NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD...

 My Files My Files Universidad Nacional de Cajamarca

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:470379739

Fecha de entrega

28 jun 2025, 11:45 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

28 jun 2025, 12:01 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS final MINCHAN GALLARDO .pdf

Tamaño de archivo

1.2 MB

80 Páginas

19.409 Palabras

109.767 Caracteres

20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 25 palabras)
- Trabajos entregados

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

20%	Fuentes de Internet
3%	Publicaciones
0%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	3%
2	Internet	tesis.ucsm.edu.pe	2%
3	Internet	blog.hubspot.es	2%
4	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	1%
5	Internet	core.ac.uk	<1%
6	Internet	kwfoundation.org	<1%
7	Internet	www.livecareer.es	<1%
8	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
9	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
10	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
11	Internet	scielo.sld.cu	<1%