



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN SALUD
OCUPACIONAL

Trabajo Académico

Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo de una
clínica de salud ocupacional de Lima, 2025

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Salud Ocupacional

Presentado por:

Autora: Verona Benites, Elizabeth Ana Flor

Asesor: Mg. Gallegos Pacheco, Rutsmy Angel Manuel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5426-398X>

Lima – Perú

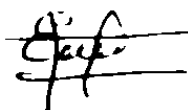
2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, **Verona Benites Elizabeth Ana Flor** egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Salud Ocupacional**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Lima, 2025”** Asesorado por el docente: Rutsmy Angel Manuel Gallegos Pacheco DNI 45525049 ORCID **0000- 0001-5426-398X** tiene un índice de similitud de 16 % (dieciséis %) con código OID: **14912:606222548** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado: Elizabeth Ana Flor Verona Benites

DNI: 70919173



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Rutsmy Angel Manuel Gallegos Pacheco

DNI: 45525049

Lima, 6 de julio de 2026.

DEDICATORIA

A Dios, que constantemente orienta mi camino y fortalece mi alma.

Dedico este proyecto a mi familia, maestros y amigos, por su ayuda constante, empatía y motivación durante este periodo.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios por regalarme bienestar, conocimiento y energía para alcanzar este objetivo

A mis seres queridos, por su incesante respaldo y ánimo y a mis profesores, por su orientación y compromiso a lo largo de mi trayectoria educativa.

Asesor: Mg. Gallegos Pacheco, Rutsmy Angel Manuel
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5426-398X>

JURADO

Presidente : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth
Secretario : Mg. Barreda Paredes Ruby Ines
Vocal : Mg. Enriquez Mendoza Ramiro

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurados	v
Indice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	6
1.4.3 Práctica	7
1.5 Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1 Temporal	7
1.5.2 Espacial	7

1.5.3 Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Formulación de hipótesis	25
2.3.1 Hipótesis general	25
2.3.2 Hipótesis específicas	25
3. METODOLOGIA	27
3.1 Método de la investigación	27
3.2 Enfoque de la investigación	27
3.3 Tipo de investigación	27
3.4 Diseño de la investigación	27
3.5 Población, muestra y muestreo	27
3.6 Variables y Operacionalización	29
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1 Tècnica	32
3.7.2 Descripcìon de instrumentos	32
3.7.3 Validación	33
3.7.4 Confiabilidad	34
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos:	34
3.9 Aspectos éticos:	35

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	36
4.1 Cronograma de actividades	36
4.2 Presupuesto	37
5. REFERENCIAS	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	47
Anexo 3. Consentimiento informado	53

Resumen

Introducción: Los riesgos psicosociales se refieren a las condiciones presentes en el ambiente laboral que inciden en el bienestar psicológico y emocional de los colaboradores. Dichos factores pueden involucrar exigencias excesivas en el trabajo, escasa autonomía en las tareas, deficiente apoyo social, discriminación o acoso en el entorno organizacional, entre otros. La exposición constante a estos elementos puede generar estrés ocupacional, entendido como una respuesta negativa ante la presión o las demandas laborales que superan las capacidades del trabajador. **Objetivo:** “Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional”. **Metodología:** La investigación adopta un método hipotético–deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, bajo un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. **Población:** La muestra está constituida por 30 trabajadores administrativos que desempeñan sus labores en una clínica de salud ocupacional ubicada en Lima. Para la recolección de datos, se empleará la técnica de la encuesta con instrumentos validados: los cuestionarios de Silva (2004) —adecuados al contexto peruano por Pando y Aranda (2016)— para medir los riesgos psicosociales, y la Escala de Estrés Laboral desarrollada por la OIT y la OMS (1989), adaptada por Suárez (2013). Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, conformado por ocho especialistas. En cuanto a la confiabilidad, Silva (2004) obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.88 para el primer instrumento, mientras que la OIT/OMS (1989) registró un valor de 0.97 para el segundo, evidenciando una consistencia interna alta. Finalmente, los datos serán ingresados a una base en Microsoft Excel y procesados con el software estadístico SPSS.

Palabras Claves: Riesgo Psicosocial, Estrés laboral, personal administrativo

Abstract

Introduction: Psychosocial risks refer to workplace conditions that influence employees' mental and emotional well-being. These may include excessive job demands, limited autonomy, insufficient social support, discrimination, or harassment within the organizational environment. Constant exposure to such conditions can lead to occupational stress, defined as an adverse reaction to work-related pressures and demands that exceed an individual's coping capacity. **Objective:** "To determine the relationship between psychosocial risks and occupational stress among administrative staff of an occupational health clinic". **Methodology:** The study applies a hypothetical-deductive method with a quantitative approach, classified as applied research, using a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. **Population:** The sample consists of 30 administrative workers from an occupational health clinic in Lima. Data will be collected through surveys using validated instruments: the questionnaire by Silva (2004), adapted to the Peruvian context by Pando and Aranda (2016), for measuring psychosocial risks, and the Occupational Stress Scale developed by the ILO and WHO (1989), adapted to Peru by Suárez (2013). Both instruments were validated through expert judgment involving eight specialists. Regarding reliability, Silva (2004) reported a Cronbach's alpha coefficient of 0.88 for the first instrument, while the ILO/WHO (1989) tool achieved a value of 0.97 for the second, indicating high internal consistency. The results will be entered into a Microsoft Excel database and analyzed using the SPSS statistical software, ensuring precision and validity in the interpretation of findings.

Keywords: Psychosocial risk, work-related stress, administrative staff

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo, los riesgos psicosociales incluyen aquellos peligros en el trabajo que están vinculados con el diseño del empleo, la gestión y el liderazgo laboral, así como sus efectos sociales y ambientales, los cuales pueden causar problemas mentales o lesiones físicas. (1).

Los elementos esenciales de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, según lo señalado por Nafta, incluyen: a) La carga psicológica y el nivel de esfuerzo necesario, b) El estrés, c) Las demandas laborales, d) Los dilemas éticos y cuestiones de valores emocionales, e) La independencia en el trabajo, f) Las interacciones sociales en el ámbito laboral, y g) La inseguridad en el puesto de trabajo y en el empleo (2).

Según Toukas y su equipo, la causa de estas circunstancias se encuentra “en la ausencia de organización y una administración inadecuada en el ambiente de trabajo, debido a la carga excesiva de trabajo y la escasez de tiempo para llevar a cabo las tareas, la desorientación y los choques en las funciones, una comunicación ineficaz, un manejo ineficiente de las modificaciones en la empresa y la sensación de inestabilidad en el empleo...” (3). Además, también se enfrenta el reto de compaginar las responsabilidades laborales con las personales (3).

En Europa, los factores psicosociales vinculados al trabajo son una de las principales inquietudes en lo que se refiere a la salud mental. Dichos aspectos, que abarcan fenómenos como el estrés, la depresión y la ansiedad, son identificados por Tomaschek et al. como uno de los problemas de salud más comunes en el entorno laboral, siendo el segundo más frecuente después de las afecciones musculoesqueléticas (4). Sin embargo, según Langenhan et al., existe una notable resistencia por parte de las compañías en Europa para priorizar la gestión de

los riesgos psicosociales, tanto en el ámbito corporativo como en el desarrollo de políticas estatales (5).

A nivel nacional, Calderón en su estudio tuvo como objetivo “realizar un análisis centrado en desvelar las causas del riesgo psicosocial entre enfermeras que trabajan en hospitales y su conexión con el estrés laboral”, tuvo como hallazgos que un 40,0% de las enfermeras padecían riesgo psicosocial, lo que se reflejaba en una mayor necesidad de apoyo psicológico. Además, se determinó que un 24,0% de estas enfermeras enfrentaban este riesgo en términos específicos de su trabajo. El nivel medio de riesgo se estableció en un 30,0%, siendo un 24,0% relacionado con la remuneración laboral y un nivel bajo de riesgo que alcanzaba el 38,0%, vinculado con la vivencia de la doble convivencia (6).

Además, Abregú destaca la importancia de llevar a cabo acciones preventivas para gestionar los riesgos psicosociales en los centros de salud. Estas acciones se clasifican en cuatro categorías de intervención: a) Establecimiento de políticas que busquen mejorar el ambiente laboral y promover la colaboración entre los empleados, b) Fomento del liderazgo en el ámbito laboral, c) Facilitar la toma de decisiones y mejorar la comunicación en la organización, d) Impulsar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores en el sector salud. (7).

Para la OMS, “el estrés en el trabajo es la causa más significativa de problemas de salud en los empleados, lo que origina diversas complicaciones que abarcan enfermedades, desmotivación y una baja en la productividad”. Por lo tanto, la OMS recomienda que las organizaciones, tanto del sector privado como del público, adopten una gestión eficaz en el ámbito laboral, sigan principios éticos y ofrezcan a sus trabajadores un ambiente laboral seguro (8).

A nivel nacional, el MINSA indicó que las consecuencias del estrés laboral pueden debilitar las defensas del organismo y hacer que las personas sean más propensas a padecer

enfermedades tanto físicas como mentales. Esto puede resultar en: faltas laborales, permisos por enfermedad, interrupción del trabajo por razones de salud y despidos injustificados debido a problemas de salud generados por compañeros a causa del alto nivel de estrés en el trabajo (9). Vidal, menciona algunos aspectos que regulan el estrés para prevenir que impacten a los trabajadores y los hagan susceptibles, entre ellos: la satisfacción en el trabajo y la forma de manejar situaciones estresantes y sus posibles efectos (10).

En el ámbito local, dentro de una clínica orientada a la salud ocupacional, se vuelve indispensable examinar con detenimiento los factores psicosociales y el estrés laboral que influyen directamente en el personal administrativo. En este tipo de espacios, los trabajadores suelen enfrentarse a presiones emocionales, sobrecarga de labores, reconocimiento limitado y dificultades constantes para armonizar sus responsabilidades profesionales con su vida personal.

Además, estas condiciones pueden dar lugar a fatiga física y mental, reducción del compromiso con las tareas asignadas y alteraciones en su bienestar general, lo que impacta progresivamente en su rendimiento.

Las evidencias de estas situaciones fueron identificadas mediante evaluaciones ocupacionales aplicadas al personal administrativo durante los meses de abril a julio del año 2025, lo que resalta la urgencia de adoptar acciones preventivas, reforzar el apoyo institucional y fomentar un clima laboral saludable que favorezca el equilibrio emocional y funcional de los colaboradores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cómo los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Lima, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión condiciones del lugar de trabajo de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?
- ¿Cómo la dimensión carga de trabajo de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?
- ¿Cómo la dimensión contenido y características de la tarea de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?
- ¿Cómo la dimensión exigencias laborales de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?
- ¿Cómo la dimensión papel laboral y diseño de la carrera de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?
- ¿Cómo la dimensión interacción laboral y aspectos organizacionales de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?
- ¿Cómo la dimensión remuneración del rendimiento de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la dimensión condiciones del lugar de trabajo de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.
- Establecer la relación entre la dimensión carga de trabajo de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.
- Establecer la relación entre la dimensión contenido y características de la tarea de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.
- Establecer la relación entre la dimensión exigencias laborales de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.
- Establecer la relación entre la dimensión papel laboral y diseño de la carrera de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.
- Establecer la relación entre la dimensión interacción laboral y aspectos organizacionales de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.
- Establecer la relación entre la dimensión remuneración del rendimiento de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Dada la creciente preocupación por la salud y la calidad de vida laboral, resulta muy relevante analizar los riesgos psicosociales y el estrés que experimenta el personal

administrativo de una clínica de salud ocupacional. Es fundamental comprender el impacto de estos factores en su bienestar y rendimiento, considerando el rol crucial que desempeñan en la estructura y operación de cualquier empresa.

El propósito de esta investigación es abordar la falta de información en la literatura científica, realizando un análisis detallado de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral en este grupo de empleados. Se anticipa que los hallazgos ofrecerán datos significativos para el desarrollo de estrategias que prevengan y reduzcan estos riesgos, y también para fomentar entornos laborales que sean saludables y sostenibles. Así, las teorías que sustentan este trabajo serán la Teoría de los Sistemas de Betty Neuman, que ve al ser humano como un ser que se relaciona de manera continua con su entorno, y la Teoría de la Adaptación de Callista Roy, que sugiere que las personas funcionan como sistemas adaptativos que responden a las influencias del ambiente.

1.4.2 Metodológica

El proyecto de investigación que se está realizando se fundamenta en un diseño descriptivo, cuyo propósito es ofrecer una panorámica de la situación actual. Se utilizará un método cuantitativo para recoger datos que sean objetivos y medibles, mediante la utilización de cuestionarios normalizados. De esta manera, se logrará obtener información exacta y pertinente sobre las variables de estudio en los empleados administrativos.

El empleo de este enfoque cuantitativo ayudará a crear conocimiento científico en el ámbito de la salud en el trabajo y ofrecerá información útil que se podrá aplicar en la adopción de planes estratégicos e intervención para mejorar el bienestar laboral de estos empleados.

1.4.3 Práctica

Esta investigación es importante en el ámbito socio-sanitario porque examina aspectos que afectan de manera directa la salud mental y emocional de los empleados, que actualmente

representan un problema de salud pública debido a su efecto en el bienestar, la productividad y la calidad de vida. Por lo tanto, el estudio es fundamental para fomentar ambientes laborales saludables y evitar problemas relacionados con el estrés. Realizar esta investigación en la clínica de salud ocupacional permitirá identificar los principales elementos de riesgo psicosocial y crear información útil para desarrollar estrategias de intervención, programas de prevención y políticas internas que optimicen el ambiente laboral del personal administrativo.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Como delimitación temporal será entre junio y diciembre 2025.

1.5.2 Espacial

En este aspecto, se delimita en una clínica de salud ocupacional en el distrito de Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Es una totalidad de 30 trabajadores administrativos que laboran en la clínica de salud ocupacional de Lima.

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Gutiérrez y Gavilanes (11), el 2022 en Ecuador, llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue “Analizar los riesgos psicosociales y su relación con el estrés laboral en docentes”. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, correlacional y transversal, permitiendo analizar las variables en un único momento temporal. La muestra estuvo conformada por 90 docentes, de los cuales el 71% correspondió a mujeres y el 29% a hombres, incluyendo a todos los participantes de la institución educativa. Para la obtención de la información, se aplicaron dos instrumentos: “El Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS”, ambos reconocidos por su validez en el ámbito laboral. Los resultados evidenciaron que el 86% del personal docente presentó un nivel bajo de riesgo psicosocial, destacando como dominio predominante el nivel bajo en el 82% de los casos. Con respecto al estrés laboral, se halló que el 50% de los participantes se ubicó en un nivel medio, lo que sugiere la presencia moderada de tensiones y demandas emocionales asociadas a su labor docente. Posterior al análisis estadístico, se determinó que “no se encontró una relación significativa entre los riesgos psicosociales y los niveles de estrés laboral dentro de la Unidad Educativa Santa Rosa”. Finalmente, las pruebas estadísticas aplicadas no aportaron evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ($p>0.05$), indicando que, en este contexto educativo, ambas variables no mostraron asociación directa.

Arguello y Masmela (12), el 2020 en Colombia, realizó una investigación cuyo objetivo fue “Identificar los factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes y están asociados a la aparición de sintomatología asociada al estrés laboral en el Colegio la Inmaculada”. La investigación fue de enfoque cuantitativo no experimental y se distingue

por su diseño de corte transversal. La muestra elegida incluyó al 100% del personal del colegio, abarcando a los docentes (19), personal administrativo (7) y operarios (3). Se administraron a los participantes una serie de 7 instrumentos que es la batería de riesgos psicosociales, junto con un "cuestionario para la evaluación del estrés". Los hallazgos mostraron que había una percepción en general positiva sobre las condiciones laborales dentro como fuera del trabajo. No obstante, se encontraron niveles significativos de riesgo en áreas concretas importante “como las demandas emocionales y el impacto del entorno laboral en la vida personal”. Asimismo, la evaluación sobre el estrés indicó un nivel que variaba de alto a muy alto en la población analizada.

Zapata y Riera (13), en el 2024 en Ecuador, desarrollaron un estudio con el objetivo “Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en trabajadores del IESS Ambato”, aplicando un enfoque cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental. La investigación se realizó con una muestra de 148 trabajadores, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, empleando “El Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio de Trabajo del Ecuador y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS”. Los resultados evidenciaron que el 85,81 % del personal presentó un bajo nivel de exposición a riesgos psicosociales, mientras que solo el 1,35 % mostró un nivel alto; sin embargo, respecto al estrés laboral, el 79,1 % presentó algún grado de estrés, predominando el nivel intermedio y elevado. El análisis inferencial mediante Chi-cuadrado ($p = 0,035$) confirmó una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables, aceptándose la hipótesis alternativa. A partir de los hallazgos, los autores concluyen que los riesgos psicosociales influyen en el nivel de estrés y recomiendan implementar programas de vigilancia, fortalecimiento del liderazgo, mejoras en las condiciones laborales y acciones de apoyo emocional, con el objetivo de mitigar los factores de riesgo identificados y promover el bienestar ocupacional del

personal sanitario

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Tafur y Vega (14), en el 2023, en Callao, realizaron una investigación cuyo objetivo fue “Identificar los niveles de factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo, ocupación y edad”. Como metodología fue de tipo descriptiva-comparativa, con un diseño no experimental y de corte transversal, aplicada en un contexto institucional público. La población y muestra estuvo conformada por 105 trabajadores, entre ellos 55 mujeres y 50 hombres, con edades comprendidas entre 18 y 60 años. Para la recolección de datos se emplearon como instrumentos “El Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (FPSIS adaptación peruana) y el Cuestionario de Estrés Laboral de 25 ítems también adaptado en Perú, mostrando ambos altos niveles de confiabilidad, con Alfa de Cronbach de 0.936 para el FPSIS”. Los resultados cuantitativos revelaron predominio de alto riesgo psicosocial en 92.4% de los evaluados (97 trabajadores) y nivel medio en 7.6%, sin casos de riesgo bajo; además, el 77.77% presentó estrés laboral elevado, evidenciando una situación crítica en la organización. Asimismo, se identificaron diferencias estadísticas significativas por sexo en la dimensión Remuneración del Rendimiento y por edad en la dimensión Carga de Trabajo, mientras que no se hallaron diferencias por tipo de ocupación en estrés o factores psicosociales. En conclusión, el estudio determinó que existe una elevada exposición a riesgos psicosociales y altos niveles de estrés en el personal municipal, lo que afecta su bienestar y desempeño laboral. Como recomendación, la autora planteó implementar programas de capacitación, fortalecer el liderazgo institucional, revisar funciones y horarios, crear un comité preventivo especializado en salud mental laboral y dar seguimiento permanente para reducir los factores psicosociales y el estrés en este entorno público.

Ruiz (15), en el 2021, en Lima, realizó una investigación cuyo objetivo fue “Conocer correlación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana”. La metodología fue de nivel básico, no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La población objeto de estudio estuvo formada por 132 trabajadores de ambos sexos, con edades que oscilaban entre los 18 y 60 años. Estos empleados provenían de distintas áreas de la institución y tenían diversas modalidades de contratación. Para la recopilación de datos se utilizaron el cuestionario de "Factores Psicosociales en el Trabajo y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS". Los hallazgos revelaron una relación moderada ($r=0,57$) entre los factores psicosociales en el entorno laboral y el estrés asociado al trabajo. Además, se identificaron correlaciones significativas entre el estrés en el trabajo y elementos como las condiciones del lugar laboral, las características de las tareas, el crecimiento profesional y relaciones interpersonales dentro de la organización, todas ellas en un nivel moderado. En cambio, las dimensiones de carga laboral, demandas del trabajo y recompensas económicas mostraron correlaciones más bajas con el estrés laboral.

Flores (16), en el 2023, en Tacna, realizó una investigación cuyo objetivo fue “Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.”. La metodología aplicada fue de tipo básica, con nivel correlacional y diseño transversal, evaluando la relación entre ambas variables en un periodo específico del año 2023. La población estuvo conformada por 283 trabajadores, y mediante muestreo probabilístico aleatorio simple se obtuvo una muestra de 163 colaboradores. Para la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos validados: el cuestionario SUSESO/ISTAS21 para medir riesgos psicosociales y el cuestionario de Maslach para evaluar el estrés laboral, ambos adaptados para contexto latinoamericano. En cuanto a los resultados cuantitativos, el análisis estadístico evidenció una correlación positiva alta entre riesgos

psicosociales y estrés laboral, con un coeficiente Spearman $\rho = 0.711$ y $p < 0.001$, lo que indica que a mayor exposición a riesgos psicosociales, aumentan los niveles de estrés laboral. Asimismo, se encontraron correlaciones significativas en las dimensiones del estrés: agotamiento emocional ($\rho = 0.692$), despersonalización ($\rho = 0.495$) y baja realización personal ($\rho = 0.717$), confirmando una relación estadísticamente robusta entre las variables. En conclusión, el estudio demostró que “los riesgos psicosociales influyen de manera significativa en el incremento del estrés laboral en el personal evaluado, por lo que se aceptó la hipótesis alterna”. Como recomendación, la autora planteó implementar estrategias orientadas a la gestión y reducción de riesgos psicosociales, fortalecimiento de programas de bienestar laboral y diseño de intervenciones preventivas para proteger la salud mental de los servidores públicos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Riesgos psicosociales

2.2.1.1 Definición conceptual de riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral se pueden describir como circunstancias que un empleado encuentra en el trabajo. Estas circunstancias pueden impactar su bienestar, afectando tanto su salud mental como física y social. Los riesgos psicosociales laborales están conectados con varios aspectos, que incluyen las características del individuo, así como su entorno laboral, familiar y social. Es importante destacar que estos factores de riesgo pueden aparecer tanto en el ambiente de trabajo de la empresa como en su contexto externo. La forma en que se perciben e interpretan las experiencias afecta la salud y el desempeño de las personas en su espacio laboral. (17).

Cuando las condiciones laborales no se planifican ni se administran adecuadamente, pueden convertirse en factores psicosociales adversos, en este sentido, resulta esencial identificar, evaluar y comprender dichos factores con el fin de prevenir su aparición, reducir

sus efectos o gestionarlos de manera oportuna y eficaz. De este modo, la organización no solo protege la integridad física y emocional del personal, sino que también fortalece el clima laboral y favorece el desarrollo eficiente de las actividades institucionales.

Ahora, también existe relación por el tipo de trabajo realizado, por ejemplo, trabajar de noche, tener demasiadas responsabilidades o tratar con clientes difíciles puede aumentar la posibilidad de que las personas afectadas tengan reacciones negativas relacionadas con la seguridad (lo que podría llevar a cometer errores o tener accidentes laborales) o la salud (presentando problemas estomacales o sufriendo trastornos de estrés postraumático, entre otros) (18).

Moncada y sus compañeros en el 2005 también indicaron que "los peligros presentes en el ambiente de trabajo impactan los sistemas biológicos y fisiológicos de los empleados. Según su habilidad para soportar o ajustarse, pueden activarse sistemas de defensa. Sin embargo, si estos sistemas son inadecuados, pueden causar perjuicios en la salud del empleado, actuando a través de procesos psicológicos que crean tensiones y estrés".

Según el Comité Mixto de la OIT y la OMS (1984), los riesgos psicosociales se refieren a las condiciones del entorno laboral y a las interacciones dentro de la organización que, junto con las características personales y sociales de cada trabajador, pueden influir negativamente en su salud y bienestar. (18).

2.2.1.2 Evolución histórica

A lo largo del tiempo, la comprensión de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral ha experimentado cambios notables. En los años ochenta, se consolidaron las nociones vinculadas al estrés y al afrontamiento, influenciadas por el modelo transaccional de Lazarus y Folkman, que plantea que las personas emplean recursos cognitivos y conductuales para

manejar exigencias que superan su capacidad disponible. Más adelante, en los años noventa, surgieron aportes innovadores como la psicopatología del trabajo de Christophe Dejours, enfocada en el sufrimiento, la vivencia del trabajo y los mecanismos defensivos utilizados por los empleados, así como los estudios sobre acoso moral desarrollados por Hirigoyen. Asimismo, se reafirmaron modelos clásicos como el de Karasek, donde el equilibrio entre demandas, control y apoyo social es fundamental, y el modelo de Siegrist, que destaca la relación entre esfuerzo y recompensa. En conjunto, estos enfoques han enriquecido profundamente el análisis de los riesgos psicosociales y su impacto en la salud ocupacional (18).

2.2.1.3 Dimensiones

Condiciones del puesto de trabajo

Según Ruiz, estas condiciones se relacionan como: “El nivel de ruido, la temperatura, la calidad de la iluminación, la disposición de las instalaciones, la señalización, los servicios disponibles y las áreas destinadas al descanso...” (15), donde todos los elementos pueden influir de manera positiva o negativa en la realización de las tareas laborales (15).

Es crucial destacar que, más allá de las múltiples definiciones disponibles, lo esencial es considerar su enfoque relacional. Las condiciones de trabajo comprenden todos los aspectos relacionados con la actividad laboral desde el punto de vista de cómo impactan en las personas. Esto implica que las condiciones de trabajo no se limitan únicamente a la higiene, la seguridad y los aspectos físicos, sino que también comprenden los aspectos psicológicos que influyen en dichas condiciones (19).

Carga de trabajo

La carga de trabajo puede variar debido a las demandas inherentes a la tarea, las particularidades individuales de los trabajadores y las condiciones en las que se lleva a cabo el trabajo (20), también son las exigencias mentales y físicas que enfrentan los empleados durante sus tareas laborales y que están vinculadas con la sobrecarga de trabajo, las exigencias del puesto y el volumen de tareas (15).

Contenido y características de la tarea

Son las actividades laborales que comprenden el conjunto de funciones asignadas a cada trabajador, las cuales deben alinearse con sus intereses, necesidades y capacidades profesionales. Cuando estas tareas están bien estructuradas, permiten al personal fortalecer sus habilidades, adquirir nuevas competencias y favorecer su desarrollo integral tanto en el plano personal como emocional. No obstante, “esta dimensión también puede transformarse en un elemento de riesgo cuando las labores asignadas son breves, repetitivas o carecen de variación, generando monotonía y falta de estimulación”. En tales condiciones, el trabajo se vuelve rutinario y predecible, lo que puede incrementar la carga laboral percibida y ocasionar modificaciones frecuentes en las responsabilidades. Además, si las funciones no poseen un propósito claro o no se ajustan a los talentos y capacidades del empleado, surge una sensación de desmotivación y desconexión con el rol desempeñado, dificultando la satisfacción laboral y reduciendo el compromiso organizacional. La ausencia de significado y de oportunidades para aplicar habilidades también puede contribuir al agotamiento emocional y a una menor eficiencia en el desempeño, convirtiendo el entorno laboral en un espacio potencialmente estresante y desfavorable para el bienestar psicológico y profesional de los colaboradores (15).

Exigencias laborales

Los requisitos específicos se derivan de las tareas realizadas por los empleados y de la estructura y organización inherentes al trabajo en el proceso laboral. Estas demandas se tornan un elemento de riesgo cuando las actividades son intrincadas y exigen un nivel elevado de enfoque, cuando se desempeñan en posturas incómodas durante extensos periodos y cuando se requiere un esfuerzo visual sostenido (15).

Las exigencias laborales se dividen en dos categorías según Almira (1998): absolutas y relativas. Las exigencias absolutas no se pueden modificar a través del entrenamiento y, por ejemplo, requieren una visión perfecta para realizar una maniobra. En cambio, las exigencias relativas pueden ser satisfechas mediante el desarrollo de habilidades adquiribles a través de la formación y la capacitación (21).

Papel laboral y desarrollo de la carrera

Esta dimensión se refiere a la oportunidad que tienen los empleados no solo de desempeñar sus tareas habituales, sino también de crecer y avanzar dentro de la organización. (15).

Interacción social y aspectos organizacionales

Existe una interacción con ciertas prácticas internas se relacionan con la forma en que se orienta al personal, los métodos para supervisar tareas, la comunicación organizacional y los espacios destinados a brindar comentarios constructivos sobre el desempeño. Paralelamente, los elementos institucionales se vinculan con los procedimientos de evaluación, los mecanismos de supervisión de empleados, la comunicación, la adopción de decisiones y la retroalimentación sobre las labores realizadas (15).

Remuneración del rendimiento

Según Wayne (2010), la remuneración se define como la suma de todas las compensaciones otorgadas a los empleados como contraprestación de sus servicios. Los objetivos generales de la remuneración son atraer, retener y motivar a los empleados (22).

También se considera como la aceptación del pago por la labor desempeñada, la conformidad con el esquema de beneficios y compensaciones, así como el agrado con los incentivos financieros y las primas por productividad (15).

2.2.2 Variable 2: Estrés laboral

2.2.2.1 Definición

Surge cuando las exigencias del entorno superan los recursos personales para responder adecuadamente, generando tensión y sensación de amenaza. Esto ocurre cuando las demandas se perciben como excesivas y el trabajador siente que no posee suficiente capacidad para afrontarlas, afectando su estabilidad física y emocional.

Además, distintos factores del entorno organizacional, como condiciones del puesto, carga de trabajo, dinámica interna y características individuales, pueden desencadenar respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales. Aunque cierta tensión puede ser adaptativa, su persistencia o intensidad excesiva influye negativamente en la salud y el desempeño, por lo que deben promoverse estrategias de prevención y apoyo laboral.

El concepto de estrés surge a partir de los estudios pioneros de Hans Selye, quien explicó este fenómeno como una reacción adaptativa del organismo frente a demandas externas o internas. Según su propuesta, el cuerpo activa respuestas biológicas para afrontar situaciones que generan presión o desafío. No obstante, cuando estas exigencias son constantes o exceden

las capacidades individuales, el estrés deja de ser funcional y puede perjudicar la salud física y emocional.

Según Domínguez, las actividades cotidianas necesarias para el funcionamiento social conllevan cierto nivel de presión constante, ya que los errores son cada vez menos aceptados. Esta situación puede generar un grado de tensión difícil de controlar. No obstante, el estrés también puede aportar beneficios cuando impulsa el rendimiento y la adaptación positiva en determinadas circunstancias. (23)

Ramos sostiene que múltiples situaciones pueden ocasionar estrés, desde ascensos hasta pérdidas laborales, decisiones urgentes o conflictos organizacionales. Lo esencial, señala, es la forma en que cada persona enfrenta dichas exigencias. Un exceso de activación puede derivar en trastornos psicológicos y físicos, mientras que un nivel muy bajo puede generar apatía, desmotivación y consecuencias negativas para la salud integral.

La OIT, en 2001, identificó el estrés laboral como un riesgo relevante para trabajadores y organizaciones, con impactos en países en distintas etapas económicas. Este organismo indicó que el estrés reduce “el bienestar físico y mental, afectando el desempeño y la productividad”. Asimismo, advirtió la necesidad de promover entornos saludables que minimicen tensiones y favorezcan el equilibrio personal y profesional.

2.2.2.2 Historia del Estrés

Los antecedentes históricos del concepto de estrés se remontan a 1926, cuando Hans Selye, un joven estudiante de medicina de 20 años de la Universidad de Praga, notó que todos los pacientes que estaban estudiando exhibían síntomas comunes y generales que no estaban relacionados con su enfermedad específica. Estos síntomas incluían fatiga, pérdida de apetito,

pérdida de peso y debilidad, y Selye los denominó inicialmente como el "Síndrome de estar enfermo".

Después de completar su formación médica y especializarse en química orgánica, Selye realizó investigaciones en Montreal, Canadá, donde llevó a cabo experimentos con ratas de laboratorio que involucraban ejercicio extenuante. Estos experimentos demostraron un aumento en la producción de hormonas suprarrenales como la ACTH (Hormona Adrenocorticotrófica), adrenalina y noradrenalina, lo que causaba alteraciones orgánicas. Selye acuñó el término "estrés biológico" para describir estos efectos.

Con el paso del tiempo, Selye llegó a la conclusión de que el estrés no era exclusivamente causado por agentes físicos perjudiciales, sino también por las exigencias sociales a las que las personas debían ajustarse. Esto llevó a considerar al estrés como un fenómeno principalmente psicológico, aunque a menudo se desencadenaba por causas orgánicas (24).

2.2.2.3 Causas del Estrés

Santos sostiene que los factores que originan el estrés provienen de circunstancias que activan dicho estado. Un único estímulo puede generar tensión; sin embargo, con frecuencia varios elementos se combinan, ejerciendo presión progresiva sobre el trabajador hasta producir manifestaciones físicas, emocionales o conductuales.

Estos elementos estresores se encuentran tanto en el ambiente laboral como en el contexto social del trabajador, pudiendo surgir a nivel individual, grupal o institucional. Davis y Newstrom describen un agente estresor como cualquier situación capaz de desencadenar tensión. Dichos estímulos pueden relacionarse con aspectos internos de la organización o con

factores externos, y su impacto dependerá de las características personales, generando efectos favorables o perjudiciales según la respuesta del colaborador.

Según Schultz, cualquier circunstancia presente en el ambiente de trabajo puede generar estrés, y su impacto dependerá principalmente de la manera en que cada empleado perciba y responda frente a dicha situación. Sin embargo, existen condiciones de trabajo que suelen ser más propensas a generar estrés, y algunas de las categorías principales, según este autor, incluyen: una carga de trabajo excesiva, demandas cualitativas elevadas, evaluación del desempeño, roles y expectativas laborales, así como conflictos de roles y obstáculos para el progreso profesional (23).

Davis y Newstrom señalan que múltiples condiciones laborales pueden originar estrés, como la sobrecarga de tareas, la presión por plazos estrictos, conflictos interpersonales, funciones poco definidas y diferencias entre los valores personales y los institucionales, lo que puede generar frustración y afectar el equilibrio emocional del trabajador.

Por su parte, Ivancevich y Matterson han categorizado los factores estresantes en cuatro tipos principales: a nivel individual, se encuentran la sobrecarga de roles, el conflicto de roles, la ambigüedad en los roles y la responsabilidad por otros; a nivel grupal, se incluyen la conducta de liderazgo, la falta de cohesión, el conflicto entre grupos y las discrepancias en el estatus; a nivel organizacional, se consideran el ambiente de trabajo, la tecnología empleada, el estilo de gestión y la estructura de la organización; y a nivel externo, se engloban factores como la situación familiar, la economía personal, las limitaciones de movilidad y la calidad de vida (23).

El médico canadiense Hans Selye en 1926 identificó que el estrés se desarrolla en tres fases para explicar su aparición:

- Fase de alarma: se caracteriza por el momento en que una persona percibe una situación potencialmente estresante. Durante esta fase, el organismo experimenta una serie de alteraciones tanto a nivel fisiológico como psicológico. Estas alteraciones pueden incluir la aparición de ansiedad e inquietud, y están destinadas a preparar al individuo para enfrentar la situación estresante.
- Fase de resistencia: se caracteriza por el período en el que la persona se adapta a la situación estresante. Durante esta fase, se ponen en marcha una serie de procesos a nivel fisiológico, cognitivo, emocional y conductual con el objetivo de "negociar" la situación de estrés de la manera menos perjudicial para su bienestar. En esta etapa, el organismo intenta mantener el equilibrio y la homeostasis a pesar de las demandas estresantes.
- Fase de agotamiento: Si la exposición al estrés continúa durante un período prolongado o es demasiado intensa, la persona puede entrar en una fase de agotamiento. En esta etapa, los recursos de afrontamiento se agotan, y la persona puede experimentar un deterioro en su salud física y mental (25).

2.2.2.4 Consecuencias del estrés laboral

La presencia de circunstancias o ambientes que generen estrés puede afectar tanto a nivel personal como en la organización en su totalidad. A nivel individual, esto puede manifestarse en problemas físicos como enfermedades cardiovasculares, dolores de cabeza y trastornos musculo esqueléticos, entre otros. También tiene efectos en la salud mental, dando lugar a depresión, ansiedad, sentimientos de despersonalización y trastornos del sueño. Además, estos efectos pueden afectar la eficiencia y el bienestar general de la organización.

Las enfermedades que puedan estar relacionadas con el estrés laboral incluyen trastornos del sueño, problemas gastrointestinales, malestar musculo esquelético que afecta

principalmente el cuello, los hombros, la espalda y las extremidades superiores, así como alteraciones psicológicas y dolores de cabeza, entre otros. Estas condiciones pueden tener un impacto negativo en la calidad de vida de los empleados (26).

2.2.2.5 Dimensiones

Clima Organizacional

Según Méndez el clima organizacional se define como el resultado de cómo las personas establecen procesos de interacción social, y estos procesos se ven influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como por el ambiente interno de la organización (27). Además, es importante destacar que el entorno de trabajo puede ejercer tanto influencias positivas como negativas en las relaciones entre los miembros de la organización. También puede tener un impacto significativo en los niveles de confianza y desconfianza, así como en la efectividad en comunicarse. Este desentendimiento puede generar malentendidos y obstaculizar la colaboración efectiva entre los miembros del equipo, lo que, a su vez, puede afectar el desempeño y la dinámica de trabajo dentro de la organización. Por lo tanto, es fundamental que las estrategias de la empresa se comuniquen de forma clara y se comprendan plenamente para promover un ambiente laboral productivo y armonioso (15).

Estructura Organizacional

Kast & Rosenzweig definen la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de una organización (28).

Este concepto se refiere a los procesos en los que las personas trabajan de manera coordinada y colaborativa, con una clara coordinación de esfuerzos, objetivos compartidos, una distribución definida de las tareas y una estructura jerárquica establecida.

Territorio Organizacional

Se refiere al entorno físico que incluye la provisión y organización de recursos y materiales en el ámbito laboral; la carencia de esto incrementa el riesgo ocupacional (29).

Tecnología

Ivancevich y Matteson en 1989, definen la tecnología en una organización como la forma en que esta transforma recursos y otros insumos en productos deseables. Además, señalan que, para algunos trabajadores, la tecnología utilizada por la organización puede ser una fuente de estrés que afecta tanto su comportamiento como su salud fisiológica (30).

Influencia del líder

Implica la capacidad de impulsar, organizar y acompañar a los colaboradores. No obstante, cuando la supervisión no responde a las necesidades y expectativas del grupo, pueden generarse tensiones que afecten la motivación y el desempeño laboral. (30).

Faltas de Cohesión

Se refiere a la ausencia de compatibilidad o armonía entre diversas demandas que están vinculadas a principios, técnicas o valores éticos del servicio o producto que el individuo está involucrado en sus actividades (15).

Respaldo del grupo

Según Suárez, esta dimensión se enfoca en el respaldo y apoyo que un grupo de trabajo brinda cuando un miembro de ese grupo experimenta estrés. Cuando un empleado experimenta el respaldo y apoyo de sus colegas de trabajo o superiores en la organización, su nivel de estrés tiende a disminuir. Por otro lado, si no recibe ese respaldo, puede convertirse en una fuente de estrés adicional para él (32).

2.2.3 Teorías

Teoría de Betty Neuman

El Modelo de Sistemas de Neuman pone énfasis “en los elementos estresantes que pueden afectar negativamente la salud y el bienestar de un individuo, este sistema se divide en cuatro conceptos fundamentales del metaparadigma de la enfermería (ambiente, individuo, cuidado, bienestar) ...”. (33)

El Modelo de Sistemas de Neuman puede ser una herramienta útil para mejorar la administración de los factores que generan estrés en el ámbito laboral del personal de enfermería. La habilidad del personal de enfermería para recuperarse, reaccionar ante el estrés y hacer frente a adversidades, así como su capacidad de seguir adelante después de realizar una actividad particularmente intensa bajo situaciones de estrés, se ve como una adaptación positiva y compleja de la resiliencia, influenciada por aspectos personales como la edad, la experiencia de vida, la formación académica y la espiritualidad. (33)

Consecuentemente, este modelo ofrece un fundamento teórico firme para analizar cómo el entorno laboral influye en las reacciones humanas ante los riesgos psicosociales, guiando la práctica de enfermería hacia la creación de ambientes saludables y la protección del equilibrio biopsicosocial de la persona.

Teoría de Calixta Roy

La propuesta de adaptación de Roy plantea cinco elementos esenciales: persona, propósito, bienestar, entorno y funciones. Esta visión concibe al ser humano como un sistema biopsicosocial en permanente interacción con su contexto, utilizando recursos internos y externos para enfrentar desafíos, ajustarse a cambios y mantener equilibrio físico, emocional y social.

Dentro de este modelo, la adaptación fisiológica se orienta a cubrir necesidades básicas del individuo, mientras que la autoimagen se relaciona con la percepción y valoración personal. El dominio del rol se vincula con las responsabilidades sociales y emocionales asumidas frente a los demás, y el componente de interdependencia examina las conexiones entre el sujeto y su entorno, considerando cómo esas relaciones influyen en su funcionalidad y participación social.

Esta teoría resulta importante, ya que nos permite comprender cómo reacciona el organismo en el proceso de adaptación a diversas situaciones que pueden surgir en su entorno, teniendo en cuenta tanto factores físicos como sociales (34).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Lima, 2025.”

Ho: “No existe relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Lima, 2025.”

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi1: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones del lugar de trabajo de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.”

Hi2: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión carga de trabajo de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.”

Hi3: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión contenido y características de la tarea de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.”

Hi4: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión exigencias laborales de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.”

Hi5: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión papel laboral y diseño de la carrera de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.”

Hi6: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interacción social y aspectos organizacionales de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.”

Hi7: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión remuneración del rendimiento de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.”

3. METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

El presente estudio de investigación es de tipo hipotético-deductivo, dado que se basa en la formulación de hipótesis como premisas iniciales para llegar a las conclusiones (35).

3.2 Enfoque de la investigación

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, recopilando datos numéricos y aplicando análisis estadísticos para identificar patrones, validar hipótesis y fundamentar conclusiones objetivas.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación llevado a cabo en este estudio es de naturaleza aplicada, dado que se enfoca en abordar una problemática específica y relevante en un contexto determinado.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de este estudio es correlacional, dado que busca evaluar el grado de relación entre las variables de interés al medirlas y luego cuantificar y analizar sus conexiones. Además, es de naturaleza no experimental y descriptiva. Además, se clasifica como un estudio de corte transversal, ya que se llevará a cabo en un momento específico sin seguimiento a lo largo del tiempo (35).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: La población de estudio se refiere a un grupo de eventos que está claramente definido, tiene límites establecidos y es accesible (36). En este estudio, la población total estará compuesta por 30 trabajadores administrativos de una clínica de salud ocupacional de Lima

Muestra: Se realizará un censo, lo que significa que se deben considerar los 30 empleados administrativos de la clínica de salud ocupacional de Lima.

Muestreo: La selección de la muestra se llevará a cabo de manera conveniente, lo que significa que no será probabilística, ya que se utilizará la población accesible para la investigación, que consiste en 30 trabajadores administrativos.

Criterios de inclusión

- Trabajadores administrativos que deseen participar de manera voluntaria del estudio mediante la firma del consentimiento informado.
- Trabajadores administrativos con cualquier tipo de régimen laboral.
- Trabajadores administrativos con antigüedad laboral mínimo de 3 meses.
- Trabajadores administrativos que se encuentren laborando de manera activa durante la fase de recopilación de datos.
- Trabajadores administrativos que cumplan una jornada laboral de 48 horas semanales.

Criterios de exclusión

- Trabajadores administrativos que no muestren interés en participar de la investigación.
- Trabajadores administrativos que cuenten con licencia médica, vacaciones durante la recolección de datos.
- Trabajadores administrativos con menos 3 meses de antigüedad en la Clínica.
- Trabajadores que no desempeñen funciones administrativas.
- Trabajadores que no llenen completamente las herramientas para la recopilación de datos.

3.6 Variables y Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1 Riesgos Psicosociales	Son condiciones o situaciones a las que se enfrenta un trabajador en su entorno laboral. Estas situaciones pueden tener un impacto negativo en su salud, abarcando aspectos mentales, físicos y sociales (18).	Se evaluará por medio del Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, el cual consta de 7 dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y diseño de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y remuneración del rendimiento.	Condiciones del lugar de trabajo.	Ruido. Iluminación. Temperatura. Higiene. Exposición a polvos. Exposición a microbios. Espacio de trabajo. Hacinamiento. Equipos y materiales.	Escala Ordinal	Alto (>139)
			Carga de trabajo	Exceso de actividades. Demandas laborales. Jornada de trabajo.		Medio (90-138)
			Contenido y características de la tarea.	Trabajo fines de semana y vacaciones. Pocas tareas. Trabajo repetitivo. Problemas con los compañeros. Desarrollo de habilidades. Participación. Cambios constantes. Realiza y ejerce actividades.		Bajo (< 89).
			Exigencias Laborales	Trabajo. Concentración. Posturas incómodas. Verbalización. Esfuerzo visual. Creatividad e iniciativa. Bonos de productividad. Actividades.		

			Papel laboral y diseño de la carrera.	Dificultades. Formación profesional. Puesto de trabajo. Oportunidades. Falta de apoyo. Relación con los compañeros. Grupos de trabajo Problemas de relación. Desempeño laboral. Sistemas de control. Comunicación. Participación Información, Insatisfacción. Salario. Sistema de pensiones. Estímulos económicos.	
			Interacción social y aspectos organizacionales.		
			Remuneración del rendimiento.		
V 2	El estrés puede ser entendido como un desequilibrio entre las exigencias del entorno y la capacidad de un individuo para hacerles frente, especialmente en situaciones donde el fracaso en responder adecuadamente puede tener consecuencias significativas (24).	Se define de acuerdo Escala de Estrés laboral, el cual consta de 7 dimensiones: clima organizacional, estructura laboral, tecnología, territorio organizacional, influencia del líder, respaldo del grupo, falta de cohesión .	Clima Organizacional.	Forma de trabajo. Políticas Objetivos	Nivel alto (88 - 156,)
Estrés laboral			Estructura laboral.	Rendir informes. Falta de control. Papeleos. Falta de respeto.	Nivel de estrés (74 – 87),
			Tecnología.	Equipos limitados. Conocimiento técnico. Tecnología adecuada.	Nivel intermedio (59,5 -73)
			Territorio Organizacional.	Control de las actividades. Espacio privado. Miembros de otra área.	Nivel bajo (< 59,5)

Influencia del líder.	Supervisor no da la cara. Falta de respeto del supervisor. Bienestar. Desempeño laboral.
Respaldo del grupo.	Respaldo. Protección. Ayuda técnica
Falta de cohesión.	Colaboración Prestigio Desorganización' Presión.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Técnica de la variable 1

Se utilizará la técnica de encuesta, que es un método comúnmente empleado para recolectar información sobre las opiniones, actitudes y percepciones de un conjunto de personas en relación con fenómenos sociales, a través de preguntas uniformes. (37)

Técnica de la variable 2

También se utilizará la técnica de encuesta.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento de la variable 1: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Se utilizará el “Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, diseñado originalmente por Silva en 2004 y adaptado al contexto peruano por Pando y Aranda en 2016.que siete dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo (9 ítems), carga de trabajo (5 ítems), contenido y características de la tarea (6 ítems), exigencias laborales (7 ítems), papel laboral y desarrollo de la carrera (6 ítems), interacción social y aspectos organizacionales (9 ítems) y remuneración del Rendimiento (3 ítems)”. Los ítems de cada dimensión se medirán en una escala de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: “Nunca (1); Casi nunca (2); Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)”. Finalmente, el puntaje total del cuestionario que responde a la variable de estudio se medirá en tres niveles de puntuación: alto (>139), medio (90-138) y bajo (< 89).

Instrumento de la variable 2: Escala de estrés laboral

Se utilizara la escala de estrés laboral, diseñado por la OIT y la OMS en 1989 y adaptada al Perú por Suárez en el 2013, que evalúa los factores intrínsecos y temporales del

puesto, contiene 7 dimensiones: Clima organizacional conformada por los ítems 1, 10,11 y 20; estructura laboral conformada por los ítems 2, 12, 16 y 24; Tecnología conformada por los ítems 4, 14 y 25; Territorio organizacional conformada por los ítems 3,15 y 22; Influencia del líder, conformada por los ítems 5, 6, 13 y 17; Respaldo del grupo conformada por los ítems 8, 19, 23; y falta de cohesión conformada por 7, 9,18 y 21

La medición, es de tipo Likert, con siete alternativas de respuestas: “Nunca (1); Rara Vez (2); Ocasionalmente (3); Algunas Veces (4); Frecuentemente (5); Generalmente (6) y Siempre (7). En cuanto a la evaluación de los niveles de estrés, se obtiene una puntuación directa sumando los puntos asignados a cada ítem del cuestionario. Después, para calcular el puntaje de cada dimensión, se realiza la suma de los puntos asignados a los ítems que pertenecen a esa dimensión específica. Finalmente, el puntaje total del cuestionario se calcula sumando los puntos de todos los ítems, lo que resulta en cuatro niveles de estrés: nivel alto (88 -156,) nivel de estrés (74 – 87), nivel intermedio (59,5 -73) y nivel de bajo (< 59,5) (15).

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

El instrumento fue validado a través del juicio de expertos, para este fin se eligió 8 jueces, a quienes se les proporciono un Protocolo de jueces para que analicen el contenido de los ítems y su relevancia en función de su experiencia (15).

Instrumento 2: Escala de estrés laboral

El instrumento fue validado a través del juicio de expertos, para este fin se eligió 8 jueces. (15)

3.7.4 Confiabilidad

Variable 1: Cuestionario Riesgos psicosociales

Para el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, la confiabilidad fue evaluada por Silva en 2004 utilizando el Coeficiente de Alfa de Cronbach. El valor obtenido para este coeficiente fue de 0.88, este valor sugiere que el instrumento es confiable,

Variable 2: Escala de estrés laboral

El cuestionario de, Escala de estrés laboral, la confiabilidad fue realizada por la OIT/OMS en 1989, mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo valor obtenido fue de 0.97 (15).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos:

El desarrollo del presente proyecto de investigación seguirá el siguiente proceso: primero se solicitará permiso al Gerente de la Clínica, donde se expondrán los objetivos y la finalidad del estudio. También se enviará una solicitud a la Universidad Norbert Wiener para obtener el permiso necesario para la aplicación de los instrumentos en la Clínica, luego se llevará a cabo una sesión informativa con los trabajadores, donde se explicará el procedimiento del estudio, los objetivos de la investigación y se enfatizará la importancia de la confidencialidad de los datos. Los empleados que acepten participar en el estudio procederán a firmar un consentimiento informado. Se aplicarán los dos instrumentos de medición, cuya duración estimada es de 25 minutos en total para cada participante. Finalizado la recopilación de datos, se procesa la información con base de datos utilizando Microsoft Excel para organizar los datos recopilados, esta información será procesada con SPSS, incluyendo la elaboración de tablas de frecuencias y gráficos. Por último, para evaluar las hipótesis planteadas en el estudio, se realizará un análisis descriptivo e inferencial de los datos recopilados.

3.9 Aspectos éticos:

En este estudio de investigación, se considerarán los siguientes principios éticos:

- **Autonomía:** Esta corriente sostiene que el valor ético fundamental radica en la capacidad de cada individuo para seleccionar, sin presiones externas, el estilo de vida que desea llevar y las acciones que desea emprender, siempre y cuando este ejercicio de libertad no cause un perjuicio directo a otro individuo en particular (38).
- **No maleficencia:** Este principio implica la responsabilidad de no causar daño a los individuos que participan en una investigación, y en la práctica, se centra en maximizar los beneficios potenciales mientras se anticipan y mitigan los riesgos y beneficios (39). Se asegurará que los participantes no experimentarán ningún perjuicio durante la administración de los cuestionarios. Esto significa que se tomaron medidas para que los cuestionarios no se apliquen en momentos incómodos para los participantes, garantizando su comodidad y evitando cualquier molestia. Además, se les aseguró que la información proporcionada no se utilizará en su perjuicio de ninguna manera.
- **Justicia:** La noción de justicia en la investigación implica proporcionar a los participantes, las condiciones, recursos y beneficios que les corresponden legítimamente (40). Durante la aplicación de los instrumentos, se garantizará de que todos los participantes sean tratados de manera equitativa, y se aseguró que tuvieran la misma oportunidad de acceder a los posibles beneficios del estudio.
- **Beneficencia:** Las acciones de los investigadores deben orientarse hacia el beneficio de los colaboradores que participaran de un determinado estudio (41). Todos los trabajadores se beneficiarían al participar en sesiones educativas que amplíen y refuercen sus conocimientos.

4.2 Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Internet	Horas	30	4	120
	Luz	Horas	30	3	90
	Encuadernado	Unidad	3	70	210
	Movilidad	Unidad	3	15	45
	Impresiones	Hojas	70	0.2	140
	Subtotal				605
Recursos materiales	Memoria USB	Unidad	1	15	15
	Laptop	Unidad	1	2500	2500
	Bolígrafo	Unidad	3	2	6
	Hoja bond	Unidad	70	0.1	70
	Subtotal				2591
Nº	ÍTEMS				COSTO (S/.)
1	Servicios				605
2	Recursos materiales				2591
TOTAL					3196

5. REFERENCIAS

1. European Agency for Safety and Health at Work (2018). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. European Communities, 29-68.
2. Neffa, J. (2018). Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. *Revista de Estudios Regionales*, 255-262.
3. Toukas, D., Delichas, M., Toufekoula, C., & Spyrouli, A. The Role of Labour Inspectorates in Tackling the Psychosocial Risks at Work in Europe: Problems and Perspectives. *Safety and Health at work* 2015 jul;13 (6), 263- 267.
4. Tomaschek, A., Lütke, S. S., Melzer, M., Debitz, U., & Buruck, G. Measuring work-related psychosocial and physical risk factors using workplace observations: a validation study of the “Healthy Workplace Screening”. *Safety Science* 2018 jul; 13, (101), 197-208.
5. Langenhan, M., Leka, S., & Jain, A. Psychosocial risks: ¿is risk management strategic enough in business and policy making? *Safety and Health at Work* 2013 jul; 13, (2), 87–94.
6. Calderón Izaguirre G, Rivas Díaz L. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. *Scielo*. 2021; 37(4).
7. Abregú L. A systematic review of the preventive practices for psychosocial risks in Ibero-American health centers. *Medwave*. 2020 ago; 20(7): e8000. Spanish, English. doi: 10.5867/medwave.2020.07.8000. PMID: 32877392.
8. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. OMS [Internet]. [Consultado 06 de julio 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
9. Ministerio de Salud. Minsa recomienda realizar actividad física para fortalecer el sistema inmunológico. MINSA [Internet]. [consultado 06 de julio 2023]. Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/50356-minsa-recomienda-realizar-actividad-fisica-para-fortalecer-el-sistema-inmunologico>

10. Vidal, V. Estrés laboral: Análisis y prevención. 1ª ed. Prensa de la Universidad de Zaragoza. 2019. 176p.
11. Gutierrez E. Factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en docentes de una unidad educativa. Revista Multidisciplinar. 2022 Noviembre; 6(5): 1.
12. Masmela M, Nidia A. Factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la aparición de Sintomatología asociada al estrés laboral en el personal docente, administrativo y directivo del Colegio La Inmaculada . [Tesis para optar el título de especialización]. Bogota: Corporación Universitaria UNITEC; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/644>
13. Zapata-Constante C, Riera-Vaquez W. Riesgos Psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. Revista Scielo [Internet]. 2024; 6(10): p.4-23. [Consultado 15 octubre 2025]. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00392024000100004
14. Tafur A, Vega H. Factores Psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo y operativo de una Municipalidad del Callao. [Tesis para optar el título de licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma; 2023. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f01bdd18-d551-4c0a-80fc-068ceafc64fa/content>
15. Ruiz E. Relacion entre los factores psicosociales en el trabajo y el estres laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana. [Tesis para optar el grado de licenciatura]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9724>

16. Flores Ticona MR. Los riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal de Ministerio Publico de Tacna, en el año 2023. [Tesis para optar el grado de maestria]. Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2024. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3825>
17. Polanco A, García M. Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. Dialnet. 2017; 14(1): 1-21.
18. Neffa J. Los riesgos psicosociales en el Trabajo. Primera ed. Universidad de La Plata. Buenos Aires; 2015.
19. Prieto C, Castillo J. Condiciones de trabajo: un enfoque renovador de la sociología del trabajo Centro de Investigaciones Sociológicas , editor. Madrid: CIS; 2008.
20. Miguel B, Hernández R, Arbués C. Revista Sanitaria de Investigación. [Internet].; 2021 [consultado el 2 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-carga-de-trabajo-articulo-monografico/>
21. Leal L, Alcocer M. Estrés en el trabajo y exigencias laborales. [Internet]. [consultado 2 agosto 2023]. Disponible en: https://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v1-n2/Estres.pdf.
22. Yovera A, Hurtado A. Remuneración y desempeño laboral en el area de digitación de la Red de Salud Lambayeque. [Tesis para optar el titulo de licenciatura]. Lambayeque: Universidad Señor de Sipàn; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8541/D%C3%A1vila%20Hurtado%2C%20Alexis%20Valent%C3%ADn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Barliza R, Kammerer M, Barliza G. Estres. Primera ed. Colombia: Gente Nueva; 2020.
24. Pablo UCBS. El Estrès laboral como síntoma de una empresa. Perspectivas. 2007;(20): 55-66.

25. Zuñiga E. El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gestión en el Tercer Milenio. 2019; 22(44): 115-120.
26. Buitrago L, Barrera M, Plazas Y, Chaparro C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista de Investigación en Salud. 2021; 8(2): 131-146.
27. García M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Javeriana. 2009;(42): 43-61.
28. Brume M. Estructura organizacional. Primera ed. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa; 2019.
29. Lazaro L. Riesgo Psicosocial y su relación con el estrés laboral en profesionales de la salud de un Centro de Salud, Huancayo 2021. [Tesis para optar el título de especialista]. Universidad Privada Norbert Wiener, Huancayo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5884>
30. Cardozo A. Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017. [Tesis para optar el título de licenciatura]. Chicama: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11609/chacon_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Serrano B, Portalanza A. Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. ELSEVIER. 2014; 5(11): 117-125.
32. Tueros M. Influencia del Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Constructora T&T Arquitectos SAC. [Tesis para optar el título de licenciatura]. Lima: Universidad de Lima; 2021. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%C3%A9s-laboral-desempe%C3%B1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y

33. National Library Of Medicine. Modelo de sistemas de Neuman de enfermería. [Internet]. EE.UU: NIH; 2023. [consultado 16 de octubre 2025]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK560658/>
34. Diaz S. Factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en la compañía de bomberos voluntarios de Independencia– 2021. [Tesis para optar el titulo de especializacion]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5338>
35. Hernandez R, Fernandez C, Baptista Maria. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Mexico: McGRAW-HILL ; 2014.
36. Arias J, Villasis M, Miranda M. Metodología de la Investigación. Revista Alergia México. 2016; 63(2): 201-206.
37. Casas J, Repullo J.R, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). [Internet]. 2003; p 143-162. [consultado 16 de octubre 2025]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/instance/7681866/pdf/main.pdf>
38. Berti García B. Los principios de la Bioética. Prudentia Luris. 2015;(79): 269-280.
39. Arguedas Arguedas O. Elementos básicos de bioética en investigación. Scielo. 2010; 52(2).
40. García García V, Figueroa Pozo H. [Internet].; 2019 [consultado 21 setiembre 2023]. Disponible en: https://www.unife.edu.pe/vicerrectorado_investigacion/codigo_etica_vri.pdf
41. Millán Falconí A. Ética de la investigación con seres humanos. Primera ed. Naters L. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2017.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Riesgos Psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud Ocupacional de Lima, 2025

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño/Metodológico
V1				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Riesgos Psicosociales	Método:
¿Cómo los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Lima, 2025?	Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.	Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Lima, 2025. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Lima, 2025.	DIMENSIONES: Condiciones del lugar de trabajo. Carga de trabajo. Contenido y características de la tarea. Exigencias laborales. Papel laboral y diseño de la carrera. Interacción social y aspectos organizacionales. Remuneración del	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Transversal Correlacional

V2

Hipótesis específicas		Estrés laboral	
Problemas específicos	Objetivos específicos	DIMENSIONES	
¿Cómo la dimensión condiciones del lugar de trabajo de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?	Establecer la relación entre la dimensión condiciones del lugar de trabajo de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.	Clima Organizacional.	
¿Cómo la dimensión carga de trabajo de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?	Establecer la relación entre la dimensión carga de trabajo de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.	Estructura laboral.	
¿Cómo la dimensión contenido y características de la tarea de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?	Establecer la relación entre la dimensión contenido y características de la tarea de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.	Tecnología.	
¿Cómo la dimensión exigencias laborales de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?	Establecer la relación entre la dimensión exigencias laborales de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.	Territorio Organizacional.	
		Influencia del líder.	
		Respaldo del grupo.	
		Falta de cohesión	

Población: La población total estará conformada por 30 trabajadores administrativos de la clínica ocupacional.

Técnicas e instrumentos:

Encuestas

Questionarios

administrativo de una clínica de salud ocupacional?	salud ocupacional.	psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.
¿Cómo la dimensión papel laboral y diseño de la carrera de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?	Establecer la relación entre la dimensión papel laboral y diseño de la carrera de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.	Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión papel laboral y diseño de la carrera de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.
¿Cómo la dimensión interacción laboral y aspectos organizacionales de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?	Establecer la relación entre la dimensión interacción laboral y aspectos organizacionales de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.	Hi6: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interacción social y aspectos organizacionales de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.
¿Cómo la dimensión remuneración del rendimiento de los riesgos psicosociales se relacionan con el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional?	Establecer la relación entre la dimensión remuneración del rendimiento de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.	Hi7: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión remuneración del rendimiento de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos**CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

Favor de señalar con un “X” la columna correspondiente, la frecuencia en que están presentes en su trabajo, cada una de las situaciones que se enlistan a continuación.

N°	Ítem	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO					
1.1	El ruido interfiere en sus actividades.					
1.2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada.					
1.3	La temperatura de su área de trabajo no es la adecuada.					
1.4	Existe mala higiene en el área de su trabajo.					
1.5	Está expuesto(a) a polvos, gases, solventes o vapores.					
1.6	Está expuesto(a) a microbios, hongos, insectos o roedores.					
1.7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza.					
1.8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar.					
1.9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo.					
2	CARGA DE TRABAJO					
2.1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo.					

2.2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimiento, competencia y habilidades.					
2.3	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todo su trabajo).					
2.4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.					
2.5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo.					
3	CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA ATAREA.					
3.1	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido.					
3.2	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.					
3.3	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos.					
3.4	Participa en proyectos que no son de su interés.					
3.5	Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.					
3.6	Realiza actividades que no sean de su especialidad.					
3.7	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal.					
4	EXIGENCIAS LABORALES					
4.1	Su trabajo se caracteriza por ser una idea compleja.					
4.2	Requiere alto grado de concentración.					

4.3	Requiere permanecer por mucho tiempo en posturas incómodas (de pie o sentado).					
4.4	Hace uso de verbalización constante.					
4.5	Requiere de esfuerzo visual prolongado.					
4.6	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa.					
4.7	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.					
5	PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA					
5.1	Realiza actividades con las que no esté de acuerdo o no son de su agrado.					
5.2	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.					
5.3	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles.					
5.4	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas.					
6	INTERACCION SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES					
6.1	Tienen dificultades en la relación con compañeros de trabajo.					
6.2	Requiere participar en diferentes grupos de trabajo.					
6.3	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato.					
6.4	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados.					

6.5	Los sistemas de control de personal son incorrectos.					
6.6	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo.					
6.7	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones.					
6.8	La información que recibe sobre su eficacia de su desempeño no es clara y directa.					
6.9	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.					
7	REMUNERACION DEL RENDIMIENTO					
7.1	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.					
7.2	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.					
7.3	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica					

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL (OIT-OMS)

A continuación, se detalla una lista de preguntas, marque con una X el grado de las ideas expresadas en cada enunciado según cómo cree Ud. Actúa o actuaría ante una situación similar.

N=Nunca, RV=Rara Vez, O=Ocasionalmente, AV=Algunas Veces, F=Frecuentemente, G=Generalmente, S=Siempre.

Nº	Ítems	N	RV	O	AV	F	G	S
1.	El que no comprenda las metas y misión de la organización me causa estrés.							
2.	El rendir informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
3.	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4.	El que el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me estresa.							
5.	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6.	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7.	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8.	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9.	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la organización me causa estrés.							
10.	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11.	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							

12.	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13.	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14.	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15.	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16.	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17.	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18.	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19.	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20.	El que la organización carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21.	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22.	El que tenga que trabajar con miembros de otra área o departamento me estresa.							
23.	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me estresa.							
24.	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí me causa estrés.							
25.	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Verona Benites, Elizabeth Ana Flor

Título: “Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Lima, 2025”

Propósito del estudio

Lo invitamos a ser parte del estudio denominado “Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional de Lima, 2025.” Este proyecto está siendo llevado a cabo por la investigadora **Verona Benites, Elizabeth Ana Flor** de la Universidad Privada Norbert Wiener y su propósito es “Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de salud ocupacional”. La realización de este estudio ayudará a reconocer los factores psicosociales más relevantes que impactan en el bienestar de los empleados y proporcionará datos valiosos para la implementación de estrategias de prevención en el ámbito de la salud ocupacional.

Procedimientos

Si elige unirse a esta investigación, se le llevará a cabo lo siguiente:

- Se le hará un cuestionario sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
- Se le aplicará una Escala de Estrés en el Trabajo (OIT/OMS).
- Se le pedirá que complete los instrumentos personalmente, en un lugar sereno, sin interrupciones.
- Firmar el consentimiento informado.

El tiempo estimado para llenarlos cuestionarios será de alrededor de 25 a 30 minutos. Los hallazgos se le proporcionaran de manera personal o se guardaran manteniendo la privacidad y el anonimato.

Riesgos: Su participación en esta investigación no conlleva a ningún peligro.

Beneficios

Los resultados de la investigación servirán como fundamento para sugerir estrategias de prevención, fomento y manejo del estrés laboral y de los riesgos psicosociales en la institución, además ello respaldará la creación de programas de salud ocupacional internos enfocados en el bienestar del personal.

Costos e incentivos

No se le pedirá que abone costo alguno por unirse al estudio, ni obtendrá ninguna remuneración.

Confidencialidad

Nosotros protegeremos los datos utilizando códigos en lugar de nombres. En caso de que se publique algún resultado de este estudio, no se revelará información que permita identificarlo. Sus archivos permanecerán privados y no serán accesibles para personas que no estén involucradas en el estudio.

Derechos del paciente

Si en algún momento de la investigación se siente incómodo al responderlos cuestionarios, tiene la opción de retirarse sin que esto perjudique su vínculo laboral. Si necesita aclaraciones o quiere obtener más detalles sobre la investigación, puede ponerse en contacto con la Lic. Elizabeth Ana Flor Verona Benites al 999999999 o al Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto de manera libre y consciente ser parte de esta investigación. Tengo claro cuáles son las posibles consecuencias de mi involucramiento en el proyecto. Asimismo, reconozco que tengo la opción de no participar, incluso si ya he dado mi consentimiento, y que puedo abandonar el estudio en cualquier momento. Obtendré una copia firmada de este acuerdo.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

16% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
39 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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

- 11% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 15% 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	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-09-01	4%
2	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-07-08	2%
3	Internet	hdl.handle.net	1%
4	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-05-27	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2024-11-22	<1%
7	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-07	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Europea de Madrid on 2025-12-02	<1%
10	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
11	Internet	repositorio.cientifica.edu.pe	<1%