



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA



El que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“La Jornada de Trabajo y el Estrés Laboral de los Locadores de Servicio del Hospital Regional de Ica, 2023”

Presentado por:

Bach: FRANCIS ALEXANDER SIGUAS FLORES.

El resultado obtenido es una coincidencia de **2%**, por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según reglamento de Evaluación de la Originalidad

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Se aprueba el informe final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Ica, 02 de septiembre del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ADMINISTRACION



Dr. Vicente H. Ecos Quintanilla
DIRECTOR UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



La jornada de trabajo y el estrés laboral de los locadores de
servicio del Hospital Regional de Ica, 2023

Línea de Investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

INFORME FINAL DE TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

BACH: FRANCIS ALEXANDER SIGUAS FLORES

ASESORA

Dra. ESTHER JESÚS VILCA PERALES

Ica, Perú

2025

Dedicatoria

A mis padres, por ser mi soporte incondicional y el mejor ejemplo de esfuerzo y dedicación.

A mis hermanos Danitza y Valentino, porque sé que les espera un gran futuro, y deseo que mis logros también los inspiren.

A mi familia, por enseñarme que con humildad, perseverancia y amor todo es posible.

Y a mí mismo, por no rendirme cuando todo parecía difícil, por confiar en mis capacidades y por haber llegado hasta aquí.

Agradecimiento

A Dios por permitirme culminar esta etapa tan importante de mi vida, por darme la fuerza, la salud y la perseverancia para no rendirme en el camino.

A mis padres, por su amor incondicional, su guía constante y por ser el pilar fundamental en cada logro que he alcanzado.

A mi asesora, la Dra. Esther, por su compromiso, paciencia y dedicación durante el desarrollo de este trabajo; gracias por sus valiosas observaciones y por acompañarme en este proceso.

A mis docentes, por haberme formado no solo profesionalmente, sino también como persona.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	28
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN.....	94
V. CONCLUSIONES.....	97
VI. RECOMENDACIONES.....	99
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
VIII. ANEXOS.....	105
8.1. Cuestionario	105
8.2. Matriz de consistencia.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 <i>Población de los locadores por servicio del Hospital Regional de Ica, 2023</i>	31
Tabla 2 <i>Muestra de los locadores por servicio del Hospital Regional de Ica, 2023</i>	32
Tabla 3 <i>Rango de edad de los entrevistados</i>	34
Tabla 4 <i>Puesto o función desempeñada dentro de la organización: Cantidad y Porcentaje</i>	35
Tabla 5 <i>Jornada laboral diaria en horas: Cantidad y Porcentaje</i>	36
Tabla 6 <i>Valoración de la carga laboral diaria</i>	37
Tabla 7 <i>Frecuencia de interrupciones durante la jornada laboral</i>	38
Tabla 8 <i>Percepción sobre el trabajo realizado</i>	40
Tabla 9 <i>Presencia de situaciones laborales que no puede resolver</i>	41
Tabla 10 <i>Frecuencia de tareas no previstas en el TDR</i>	42
Tabla 11 <i>Importancia del trabajo respecto a los objetivos organizacionales</i>	43
Tabla 12 <i>Conformidad con el reconocimiento de los logros laborales</i>	45
Tabla 13 <i>Percepción del apoyo institucional al desarrollo profesional</i>	46
Tabla 14 <i>Identificación con los valores institucionales</i>	47
Tabla 15 <i>Frecuencia con la que considera cambiar de empleo</i>	48
Tabla 16 <i>Suficiencia del tiempo asignado para las labores</i>	50
Tabla 17 <i>Conformidad con prolongar la jornada laboral</i>	51
Tabla 18 <i>Probabilidad de postergar el horario de refrigerio por razones laborales</i>	52
Tabla 19 <i>Valoración del horario laboral</i>	54
Tabla 20 <i>Frecuencia de turnos no programados</i>	55
Tabla 21 <i>Percepción del nivel salarial recibido</i>	56
Tabla 22 <i>Conformidad con el salario percibido</i>	58
Tabla 23 <i>Percepción sobre la política salarial institucional</i>	59
Tabla 24 <i>Valoración del salario en función del costo de vida actual</i>	60
Tabla 25 <i>Frecuencia de percepción de bonos de incentivo</i>	62
Tabla 26 <i>Percepción sobre el clima organizacional</i>	63

Tabla 27 <i>Nivel de motivación al ejecutar las actividades laborales</i>	64
Tabla 28 <i>Valoración de la opinión por el superior</i>	66
Tabla 29 <i>Percepción sobre las relaciones laborales en su área</i>	67
Tabla 30 <i>Participación en la resolución de conflictos laborales</i>	68
Tabla 31 <i>Frecuencia de capacitación en seguridad y salud laboral</i>	70
Tabla 32 <i>Conformidad con el mobiliario y equipo asignado para el trabajo</i>	71
Tabla 33 <i>Valoración del ambiente físico e infraestructura organizacional</i>	72
Tabla 34 <i>Estado de las señalizaciones de seguridad en el área de trabajo</i>	74
Tabla 35 <i>Nivel de riesgo físico en las labores</i>	75
Tabla 36 <i>Grado de responsabilidad asumida en el trabajo realizado</i>	76
Tabla 37 <i>Flexibilidad del jefe inmediato para permitir autonomía laboral</i>	78
Tabla 38 <i>Valoración de los estándares de desempeño laboral</i>	79
Tabla 39 <i>Compromiso con las metas organizacionales</i>	80
Tabla 40 <i>Conformidad con la división del trabajo</i>	82
Tabla 41 <i>Frecuencia de capacitación sobre funciones del puesto</i>	83
Tabla 42 <i>Conformidad con asignación de tareas sin capacitación previa</i>	84
Tabla 43 <i>Frecuencia de discusiones en el área de trabajo</i>	86
Tabla 44 <i>Valoración de la comunicación interáreas</i>	87
Tabla 45 <i>Claridad en la descripción de funciones del puesto</i>	88
Tabla 46 <i>Correlación hipótesis principal</i>	90
Tabla 47 <i>Correlación de la hipótesis específica 1</i>	91
Tabla 48 <i>Correlación de la hipótesis específica 2</i>	92
Tabla 49 <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i>	92
Tabla 50 <i>Correlación de la hipótesis específica 4</i>	93

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Rango de edad de los entrevistados: Cantidad y porcentaje	34
Figura 2 Puesto o función desempeñada dentro de la organización: Cantidad y Porcentaje	35
Figura 3 Jornada laboral diaria en horas: Cantidad y Porcentaje	36
Figura 4 Valoración de la carga laboral diaria.: Cantidad y porcentaje	37
Figura 5 Frecuencia de interrupciones durante la jornada laboral: Cantidad y porcentaje	39
Figura 6 Percepción sobre el trabajo realizado: Cantidad y porcentaje	40
Figura 7 Presencia de situaciones laborales que no puede resolver: Cantidad y porcentaje	41
Figura 8 Presencia de situaciones laborales que no puede resolver: Cantidad y porcentaje	42
Figura 9 Importancia del trabajo respecto a los objetivos organizacionales: Cantidad y porcentaje.....	44
Figura 10 Conformidad con el reconocimiento de los logros laborales: Cantidad y porcentaje 45	
Figura 11 Percepción del apoyo institucional al desarrollo profesional.: Cantidad y porcentaje	46
Figura 12 Identificación con los valores institucionales: Cantidad y porcentaje	47
Figura 13 Frecuencia con la que considera cambiar de empleo: Cantidad y porcentaje	49
Figura 14 Suficiencia del tiempo asignado para las labores: Cantidad y porcentaje.....	50
Figura 15 Conformidad con prolongar la jornada laboral: Cantidad y porcentaje	51
Figura 16 Probabilidad de postergar el horario de refrigerio por razones laborales: Cantidad y porcentaje.....	53
Figura 17 Valoración del horario laboral: Cantidad y porcentaje	54
Figura 18 Frecuencia de turnos no programados: Cantidad y porcentaje	55
Figura 19 Percepción del nivel salarial recibido: Cantidad y porcentaje	57
Figura 20 Conformidad con el salario percibido: Cantidad y porcentaje.....	58
Figura 21 Percepción sobre la política salarial institucional: Cantidad y porcentaje	59
Figura 22 Frecuencia con la que considera cambiar de empleo: Cantidad y porcentaje	61
Figura 23 Frecuencia de percepción de bonos de incentivo: Cantidad y porcentaje	62
Figura 24 Percepción sobre el clima organizacional: Cantidad y porcentaje.....	63

Figura 25 Nivel de motivación al ejecutar las actividades laborales: Cantidad y porcentaje	65
Figura 26 Valoración de la opinión por el superior: Cantidad y porcentaje.....	66
Figura 27 Percepción sobre las relaciones laborales en su área: Cantidad y porcentaje	67
Figura 28 Participación en la resolución de conflictos laborales: Cantidad y porcentaje	69
Figura 29 Frecuencia de capacitación en seguridad y salud laboral: Cantidad y porcentaje.....	70
Figura 30 Conformidad con el mobiliario y equipo asignado para el trabajo: Cantidad y porcentaje.....	71
Figura 31 Valoración del ambiente físico e infraestructura organizacional.: Cantidad y porcentaje.....	73
Figura 32 Estado de las señalizaciones de seguridad en el área de trabajo: Cantidad y porcentaje	74
Figura 33 Nivel de riesgo físico en las labores: Cantidad y porcentaje	75
Figura 34 Grado de responsabilidad asumida en el trabajo realizado: Cantidad y porcentaje ...	77
Figura 35 Flexibilidad del jefe inmediato para permitir autonomía laboral.: Cantidad y porcentaje.....	78
Figura 36 Valoración de los estándares de desempeño laboral: Cantidad y porcentaje	79
Figura 37 Compromiso con las metas organizacionales: Cantidad y porcentaje	81
Figura 38 Conformidad con la división del trabajo: Cantidad y porcentaje.....	82
Figura 39 Frecuencia de capacitación sobre funciones del puesto: Cantidad y porcentaje	83
Figura 40 Conformidad con asignación de tareas sin capacitación previa: Cantidad y porcentaje	85
Figura 41 Frecuencia de discusiones en el área de trabajo: Cantidad y porcentaje.....	86
Figura 42 Valoración de la comunicación interáreas: Cantidad y porcentaje	87
Figura 43 Claridad en la descripción de funciones del puesto: Cantidad y porcentaje	89

RESUMEN

La investigación analiza cómo la jornada de trabajo se relaciona con el estrés laboral en los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023. Para ello, se sustenta en antecedentes nacionales e internacionales, un marco teórico amplio y una metodología estructurada, complementada con el análisis de datos obtenidos en campo.

El estudio es de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 121 locadores de servicio de distintas áreas del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se aplicaron encuestas como técnica principal de recolección de datos y se utilizó el software SPSS para el análisis estadístico, aplicando el coeficiente de Rho Spearman para evaluar la relación entre las variables.

Los resultados evidenciaron que la jornada laboral extensa, la sobrecarga de tareas, la falta de regularización horaria y la escasa valoración de los logros laborales se relacionan de manera significativa con el estrés. En especial, se identificó que más del 45 % de los encuestados trabaja más de 10 horas al día y un alto porcentaje percibe su carga como “mala” o “pésima”. Se concluye que las condiciones laborales influyen directamente en el nivel de estrés, afectando tanto el bienestar del trabajador como el clima organizacional. Optimizar la jornada de trabajo representa una oportunidad urgente para reducir los niveles de estrés en el personal locador del Hospital Regional de Ica, promoviendo su bienestar integral y mejorando la eficiencia del sistema de salud pública.

Palabras clave: Jornada de trabajo, Estrés laboral, Carga laboral, Locadores de servicio, Riesgo psicosocial.

ABSTRACT

The research analyzes how the working day is related to occupational stress among service contractors at the Regional Hospital of Ica in 2023. To achieve this, it draws upon national and international literature, a comprehensive theoretical framework, and a structured methodology, complemented by the analysis of field data.

This is a basic research study with a quantitative approach, correlational level, and non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 121 service contractors from various hospital departments, selected through simple random sampling. Surveys were applied as the main data collection technique, and SPSS software was used for statistical analysis, applying Spearman's correlation tests to assess the relationship between variables.

The results showed that extended working hours, task overload, lack of schedule regulation, and low recognition of work achievements are significantly related to stress levels.

Notably, more than 45% of respondents reported working over 10 hours per day, and a high percentage rated their workload as "poor" or "very poor." It is concluded that working conditions directly influence stress levels, affecting both employee well-being and the organizational climate.

Optimizing the working day represents an urgent opportunity to reduce stress levels among service contractors at the Regional Hospital of Ica, promoting their overall well-being and improving the efficiency of the public health system.

Keywords: Working day, Occupational stress, Workload, Service contractors, Psychosocial risk.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, En la actualidad, las exigencias laborales y el entorno dinámico de los servicios de salud han generado un impacto significativo en la calidad de vida de los trabajadores, especialmente en aquellos contratados bajo la modalidad de locadores de servicios. Este sistema contractual, caracterizado por la falta de beneficios laborales tradicionales, expone a los trabajadores a jornadas prolongadas y demandas excesivas, lo que incrementa el riesgo de estrés laboral. En un contexto donde la eficiencia y la rapidez son esenciales para garantizar la atención médica, estos trabajadores enfrentan presiones constantes que afectan tanto su bienestar físico como emocional.

A nivel nacional e internacional, diversas investigaciones han señalado que las condiciones laborales, incluyendo las extensas jornadas de trabajo y la falta de seguridad social, son factores clave en el incremento del estrés laboral. La constante evolución de la sociedad y de las organizaciones ha generado cambios acelerados que, en muchos casos, incrementan los niveles de estrés entre los empleados. La forma en que las personas interpretan sus vivencias diarias influye directamente en su percepción del estrés, lo que puede provocar reacciones negativas ante situaciones laborales exigentes.

En este contexto, el Hospital Regional de Ica, una institución del Ministerio de Salud del Perú, desempeña un papel fundamental en la atención médica de la región. Ubicado en Av. Prolongación Ayabaca s/n, camino a Huacachina, 11004, Ica, Perú, ofrece servicios en diversas especialidades como urología, traumatología, pediatría, obstetricia, cardiología, cirugía general, radiología, oftalmología, nutrición, odontología, neurología, entre otros. Actualmente, el hospital cuenta con aproximadamente 1,731 trabajadores, de los cuales 177 están contratados bajo la modalidad de locadores de servicios, 899 en planilla y 655 bajo la modalidad CAS.

Los trabajadores locadores de servicios cumplen horarios establecidos por sus jefes inmediatos, generalmente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., aunque en algunos casos laboran los sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Sin embargo, muchas veces deben permanecer en el hospital hasta culminar sus tareas asignadas, extendiendo su jornada hasta las 10:00 p.m. o incluso las 11:00 p.m. Esta carga laboral excesiva afecta su bienestar, generando condiciones propicias para el desarrollo de estrés laboral.

El estrés laboral no siempre es identificado de inmediato, ya que sus efectos pueden manifestarse a largo plazo en forma de graves enfermedades como hipertensión, diabetes, obesidad, depresión, ansiedad e incluso problemas menstruales en las trabajadoras. La implementación del teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 exacerbó esta problemática, ya que muchas empresas no respetaban los horarios establecidos, extendiendo la jornada hasta

los fines de semana o días de descanso, lo que impedía a los colaboradores lograr un equilibrio entre su vida personal y laboral.

Ante esta realidad, surge la necesidad de responder a la pregunta: ¿Por qué se origina el estrés laboral? Para ello, es fundamental analizar la organización y distribución del trabajo dentro de la institución, considerando factores como el puesto de trabajo, la carga laboral, los horarios y las relaciones interpersonales. Comprender esta problemática es el primer paso para implementar estrategias que promuevan un ambiente laboral más saludable y sostenible, reconociendo el valor del personal locador de servicios en el sistema de salud pública y asegurando condiciones que minimicen el impacto del estrés laboral en su desempeño y calidad de vida.

La jornada laboral se entiende como el período durante el cual un trabajador desempeña sus funciones dentro de una organización. La manera en que se estructura este tiempo de trabajo tiene un impacto significativo en la conciliación entre la vida profesional y personal.

Investigaciones previas han evidenciado que la distribución de la jornada laboral influye directamente en el bienestar de los empleados y en su nivel de productividad. En este sentido, se ha argumentado que la reducción de la jornada a 30 horas semanales favorece un mejor equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal, incluso para aquellos en puestos de gestión que, en principio, no se verían beneficiados de manera directa por esta modificación (Tessarini y Saltorato, 2022).

Según Rojas-Gómez et al. (2024), definen la jornada laboral como el período en el que un trabajador se encuentra activo y productivo dentro de su entorno laboral, influyendo no solo en su salud física y mental, sino también en su bienestar integral y desempeño profesional. En su estudio sobre los hábitos alimentarios y la calidad del sueño en el personal de enfermería, se evidenció que los turnos rotativos y las guardias nocturnas afectan negativamente la alimentación y el descanso, repercutiendo en su rendimiento y en su estado de salud a largo plazo. Asimismo, se identificó que la alteración de la rutina diaria genera desequilibrios metabólicos y problemas cardiovasculares, aumentando el riesgo de enfermedades crónicas asociadas con el descanso insuficiente y una alimentación desorganizada.

Por su parte, Valenzuela (2021) analiza la experiencia cotidiana de las cuidadoras informales, describiendo la jornada laboral como un conjunto de actividades de diversa complejidad y duración, orientadas a cumplir con responsabilidades tanto personales como profesionales. Su estudio resalta el fenómeno de la "doble jornada", en el cual las mujeres asumen simultáneamente el trabajo remunerado y las labores domésticas, lo que genera una carga excesiva que afecta su calidad de vida y su bienestar emocional y físico. Esta situación contribuye a la persistencia de la desigualdad de género en el mercado laboral, ya que muchas

mujeres enfrentan mayores dificultades para acceder a empleos formales o progresar en sus carreras debido a la distribución desigual del trabajo doméstico.

Carrasquer (2022) destaca que el tiempo de trabajo está directamente vinculado con la eficiencia en la gestión pública y que una jornada laboral excesiva puede ocasionar un rendimiento decreciente, aumentando los niveles de estrés y afectando la calidad del servicio brindado. Su investigación examina el impacto de las nuevas dinámicas laborales, como la digitalización y el teletrabajo, en la relación entre los trabajadores del sector público y su entorno profesional. Entre los principales hallazgos, se resalta que la falta de regulación en el teletrabajo ha generado fenómenos como la "hiperconectividad laboral", en la que los empleados permanecen disponibles fuera de su horario oficial, dificultando la conciliación entre la vida personal y laboral.

Por otro lado, Huamani et al. (2022) analizan las jornadas laborales atípicas en entornos de alta montaña, caracterizadas por su extensión y condiciones adversas, y su impacto en la salud de los trabajadores. Su estudio sobre el riesgo cardiovascular en este grupo ocupacional señala que las largas jornadas representan un factor de riesgo significativo, que debe ser abordado mediante estrategias de salud ocupacional adecuadas. Se identificó una relación directa entre la duración excesiva de la jornada y el incremento del riesgo cardiovascular, especialmente debido a la exposición a condiciones extremas y la insuficiencia de periodos de descanso. Además, factores como la variación en la presión atmosférica y la hipoxia en altitudes elevadas agravan los efectos negativos de la jornada prolongada, contribuyendo al deterioro progresivo de la capacidad física y del rendimiento laboral.

Tarazona et al. (2023) analizan las características y determinantes de las horas de trabajo en el Perú, destacando su impacto en el desempeño laboral y en la calidad de vida de los trabajadores. A partir del estudio basado en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) de 2022, se identificaron diversos factores económicos y sociodemográficos que influyen en la duración de la jornada laboral. En el contexto peruano, una jornada se considera excesiva cuando supera las 49 horas semanales, y se estima que el 33.58% de los trabajadores urbanos sobrepasan este límite establecido por la legislación vigente.

Entre los principales determinantes de las jornadas laborales extensas se encuentran:

- i. **Jefatura del hogar:** Los trabajadores que son jefes de hogar presentan una mayor probabilidad de realizar jornadas prolongadas debido a la responsabilidad económica que asumen dentro de su núcleo familiar.
- ii. **Estado civil:** Las personas casadas suelen trabajar más horas en comparación con los solteros, lo que podría estar vinculado con la necesidad de generar mayores ingresos para el sostenimiento de su hogar.

- iii. **Género:** Los hombres tienen una mayor tendencia a laborar más de 49 horas semanales en comparación con las mujeres, quienes a menudo deben equilibrar el trabajo con responsabilidades domésticas.
- iv. **Nivel de ingresos:** A medida que los ingresos aumentan, la probabilidad de jornadas laborales extensas disminuye, ya que los trabajadores con mejores remuneraciones pueden optar por reducir sus horas de trabajo sin afectar su estabilidad económica.
- v. **Experiencia laboral:** La relación entre la experiencia y la carga horaria no es constante. Inicialmente, los trabajadores con mayor experiencia pueden enfrentar jornadas más largas, pero con el tiempo logran mayor estabilidad y reducen sus horas de trabajo.
- vi. **Formalidad empresarial:** El empleo en empresas formalmente constituidas, que llevan registros contables y operan bajo el marco legal vigente, reduce la probabilidad de jornadas extendidas, ya que se respetan con mayor rigor las normativas laborales.
- vii. **Sector de empleo:** Las industrias de manufactura, servicios y construcción presentan una mayor propensión a exigir jornadas prolongadas, mientras que los sectores con mayor regulación tienden a establecer límites más estrictos en la duración del trabajo.

Estos factores reflejan la dinámica del mercado laboral peruano y evidencian la influencia de variables económicas y sociales en la extensión de las jornadas de trabajo. Asimismo, resaltan la necesidad de medidas que promuevan un equilibrio entre la vida laboral y personal, garantizando condiciones laborales más sostenibles y respetuosas con la normativa vigente.

De igual forma, para profundizar en los tipos de la variable jornada de trabajo, se citan a los siguientes autores:

Lopez et al. (2021) examinan las diversas formas de organización del tiempo de trabajo y su impacto en la salud física y mental de los empleados. Su investigación destaca que la estructura de la jornada laboral influye en aspectos fundamentales como la productividad, el bienestar emocional y la calidad de vida de los trabajadores. Asimismo, se identifican diferencias entre distintos tipos de jornadas laborales, como las ordinarias, discontinuas, nocturnas, extendidas y flexibles, resaltando que cada una presenta ventajas y desventajas según el sector en el que se implemente.

A continuación, se describen las principales modalidades de jornada laboral:

- a. **Jornada Ordinaria:** Hace referencia a los horarios de trabajo establecidos dentro de un esquema tradicional, generalmente de 8 horas diarias, de lunes a viernes. Investigaciones han demostrado que, en sectores como la salud, esta jornada tiende a extenderse, superando las 40 horas semanales, lo que plantea preocupaciones sobre la sobrecarga laboral y sus implicaciones en la salud de los trabajadores.

- b. **Jornada Discontinua:** Se caracteriza por la distribución del tiempo de trabajo en distintos momentos del día, con pausas prolongadas entre turnos. Esta modalidad es común en sectores como el comercio y la educación, donde los periodos de inactividad pueden afectar la estabilidad laboral y la organización del tiempo de los empleados.
- c. **Jornada Nocturna:** Comprende los turnos laborales realizados entre las 22:00 y las 06:00 horas. Los estudios han señalado que quienes trabajan en este horario, particularmente en el sector salud y en la industria, suelen experimentar alteraciones en su ciclo circadiano, lo que incrementa el riesgo de padecer fatiga crónica y trastornos metabólicos.
- d. **Jornada Extendida:** Se define como aquella que supera las 48 horas semanales estipuladas en las normativas laborales. Esta modalidad es frecuente en sectores de alta demanda como la construcción y la salud, donde la exigencia física y mental es elevada, lo que puede impactar tanto en el desempeño laboral como en el bienestar general de los trabajadores.
- e. **Jornada Flexible:** Permite una mayor adaptabilidad en los horarios de trabajo, ajustándose tanto a las necesidades del trabajador como a las de la organización. Se ha identificado que este tipo de jornada facilita la conciliación entre la vida laboral y personal, reduciendo los niveles de estrés y aumentando la satisfacción en el ámbito profesional.

Cada una de estas modalidades laborales presenta implicaciones particulares en la salud, el bienestar y la productividad de los empleados, lo que resalta la importancia de su adecuada regulación según el contexto y las necesidades de cada sector.

Souza et al. (2024) investigaron los efectos de la jornada nocturna en la salud y el bienestar de los trabajadores, centrándose en aquellos con turnos fijos dentro de una empresa agroindustrial en Brasil. Los resultados del estudio revelaron que los empleados que laboran en horario nocturno presentan mayores alteraciones en la percepción de su estado de salud y en su condición nutricional, evidenciándose una prevalencia significativa de sobrepeso y obesidad. Asimismo, se identificó que el trabajo nocturno está estrechamente asociado con la alteración de los ritmos circadianos, lo que incrementa el riesgo de desarrollar trastornos metabólicos y enfermedades cardiovasculares. Un hallazgo relevante fue la diferencia entre la percepción subjetiva del bienestar y las condiciones reales de salud de los trabajadores, lo que sugiere que los efectos adversos de esta modalidad laboral pueden ser subestimados por los propios empleados.

En este sentido, Nascimento y De Medeiros (2023) examinan la jornada laboral 12x36, caracterizada por turnos de 12 horas de trabajo seguidos de 36 horas de descanso, dentro del

marco del derecho laboral brasileño, particularmente tras la Reforma Laboral de 2017. Este modelo, implementado en sectores con alta demanda de personal como la salud y la seguridad, busca equilibrar el tiempo de trabajo con el descanso. Sin embargo, ha generado inquietudes sobre sus efectos en la salud física y mental de los empleados. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo, basado en la revisión bibliográfica, legislativa y jurisprudencial. Los resultados indican que, si bien la normativa respalda esta jornada, la flexibilidad excesiva en su aplicación ha derivado en impactos negativos, aumentando la incidencia de enfermedades cardiovasculares, altos niveles de estrés y fatiga crónica en los trabajadores.

En consecuencia, Martín (2023) señala que la hiperflexibilidad en las relaciones laborales ha impulsado la adopción de jornadas flexibilizadas, en las cuales los empleados tienen la posibilidad de organizar sus horarios dentro de un marco regulado mediante acuerdos con el empleador. Su estudio se enfocó en la descentralización productiva y en la creciente autonomía de los trabajadores, analizando tanto la regulación nacional como internacional del derecho a la desconexión digital. A partir de una revisión normativa y del análisis de casos jurisprudenciales, se concluyó que la ausencia de un marco de control efectivo puede derivar en una explotación encubierta de los trabajadores. Esto dificulta la conciliación entre la vida laboral y personal, además de incrementar el riesgo de agotamiento y afectar el bienestar general de los empleados.

Por otro lado, García-Rubio et al. (2021) analizan las jornadas compensatorias, una modalidad utilizada en sectores como la educación y la salud, en la que, tras un período intensivo de trabajo, se otorgan días adicionales de descanso. Su estudio, desarrollado a través de una metodología cualitativa, explora la regulación del teletrabajo en Ecuador luego de la crisis sanitaria por COVID-19. Los hallazgos evidenciaron que la ausencia de mecanismos de control en estas jornadas generó una sobrecarga laboral, ya que muchos empleados, ante el temor de perder su trabajo, excedieron las horas establecidas sin recibir compensaciones económicas. La investigación enfatiza la necesidad de establecer límites claros para garantizar el respeto de los derechos laborales y prevenir la precarización del empleo.

De este modo, García-Rubio et al. (2021) sostienen que las jornadas extendidas, aquellas que superan el límite estándar de horas laborales, han sido implementadas en sectores de alta demanda con el propósito de ajustarse a variaciones en la carga de trabajo. A partir del análisis de datos empíricos sobre su impacto en la salud ocupacional, se identificó que los trabajadores sometidos a este régimen presentaban niveles elevados de estrés y fatiga, además de una disminución progresiva en la productividad. Los hallazgos resaltan la importancia de establecer regulaciones que limiten estas jornadas, ya que la ausencia de pausas adecuadas puede aumentar la incidencia de enfermedades laborales y comprometer el bienestar de los empleados a largo plazo.

En cuanto a la normativa que regula la jornada laboral en el Perú, diversos autores han analizado su marco legislativo y sus implicaciones en la dinámica laboral. Estudios recientes han abordado la influencia de estas regulaciones en la productividad, el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de derechos laborales, considerando tanto las disposiciones nacionales como las comparaciones con normativas internacionales. En este sentido, se citan a los siguientes autores:

La regulación de la jornada laboral en el Perú ha experimentado modificaciones significativas desde 2021, en respuesta a la necesidad de adaptarse a las nuevas dinámicas laborales, especialmente tras la pandemia de la COVID-19. Uno de los cambios más relevantes ha sido la incorporación del teletrabajo y el trabajo remoto dentro del marco normativo, lo que ha permitido regular estas modalidades y garantizar los derechos laborales en este contexto emergente.

Según Cáceres (2022), la legislación sobre el trabajo a distancia en el Perú ha sido influenciada por la evolución del mercado laboral y la transformación digital. Esto ha llevado al Estado a introducir ajustes normativos que permitan equilibrar la flexibilidad laboral con la protección de los derechos de los trabajadores.

El marco legal que regula la jornada de trabajo en el país se fundamenta en diversas normativas esenciales:

- i. Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL): Vigente desde 1991, establece que la jornada ordinaria de trabajo no debe exceder las ocho horas diarias o 48 horas semanales. En los últimos años, se han reforzado disposiciones para asegurar el cumplimiento de estos límites, especialmente en sectores de alta demanda como el de la salud. Además, regula las horas extraordinarias y su debida compensación, aspectos fundamentales para la protección de los trabajadores en el escenario post-pandémico.
- ii. Regulación del teletrabajo: Con la promulgación de la Ley N° 31572 en 2022, se formalizó un marco normativo actualizado para el teletrabajo. Esta normativa busca garantizar condiciones adecuadas para quienes desempeñan sus labores a distancia, asegurando principios de voluntariedad, acceso a herramientas digitales y equidad en derechos laborales respecto a los trabajadores presenciales. No obstante, el autor señala que aún existen desafíos en su implementación, como la falta de acceso a tecnología y la distribución desigual de la carga laboral.
- iii. Trabajo remoto y su regulación excepcional: Durante la emergencia sanitaria, el Decreto de Urgencia N° 026-2020 introdujo el trabajo remoto como una medida temporal para evitar la interrupción de las actividades económicas. A pesar de que la pandemia ha concluido, esta modalidad sigue vigente y ha generado cuestionamientos sobre su futuro

en el mercado laboral peruano. Si bien ha facilitado la continuidad de diversas actividades económicas, también ha dado lugar a problemas como la sobrecarga de trabajo y la dificultad para garantizar la desconexión digital.

El análisis de Cáceres (2022) destaca que, pese a los avances en la regulación de la jornada laboral, aún persisten desafíos estructurales que requieren atención. Entre estos, se encuentran la informalidad en el empleo, la brecha digital y la necesidad de fortalecer políticas públicas que garanticen condiciones laborales justas y sostenibles, especialmente en aquellas modalidades de trabajo que han surgido en los últimos años.

De acuerdo con Espinoza (2023), la pandemia de COVID-19 impulsó al Gobierno Peruano a establecer nuevas regulaciones con el propósito de adaptar la jornada laboral a la modalidad de teletrabajo. La promulgación de la Ley N° 3121 en 2021 definió los lineamientos generales para esta forma de empleo, otorgando mayor flexibilidad horaria a empleadores y trabajadores. No obstante, se subraya la importancia de respetar los límites de tiempo establecidos en la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL), con el objetivo de prevenir abusos y garantizar el derecho a la desconexión digital. A diferencia de los regímenes laborales convencionales, el teletrabajo permite una mayor autonomía en la gestión del tiempo de los empleados, aunque presenta retos en términos de supervisión y evaluación del desempeño. La legislación peruana ha tratado de equilibrar estos aspectos mediante la regulación del tiempo de trabajo y descanso, buscando evitar la extensión indebida de la jornada y asegurar el acceso a herramientas tecnológicas adecuadas para el desarrollo de las funciones laborales. Desde el punto de vista metodológico, el estudio sobre la regulación del teletrabajo en Perú se fundamenta en el análisis de normas nacionales y jurisprudencia, además de una comparación entre el marco legal y su aplicación práctica en distintos sectores. Los resultados indican que, si bien la regulación ha favorecido una mayor flexibilidad en el entorno laboral, su implementación aún enfrenta dificultades, especialmente en aquellas organizaciones cuya cultura empresarial no se encuentra alineada con la modalidad remota. La regulación del teletrabajo en el país ha representado un avance significativo en la modernización del mercado laboral tras la pandemia. Sin embargo, persiste el desafío de fortalecer los mecanismos de supervisión y garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos laborales en diversas empresas y entidades gubernamentales.

Según Gómez-García et al. (2023), la extensión de la jornada laboral y la fatiga resultante afectan negativamente la capacidad de atención y reacción de los trabajadores, incrementando el riesgo de accidentes en el entorno de trabajo. Un estudio basado en la Primera Encuesta sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en Ecuador evidenció que el 30,9% de los empleados laboraban más de 44 horas semanales, lo que aumentaba significativamente la incidencia de lesiones ocupacionales, especialmente en la población masculina. Los resultados

de la investigación mostraron que los trabajadores con jornadas prolongadas tenían una probabilidad tres veces mayor de sufrir lesiones laborales en comparación con aquellos que cumplían con horarios estándar. Este hallazgo destaca la necesidad de implementar normativas más estrictas que garanticen condiciones de trabajo seguras y prevengan los efectos negativos del exceso de horas laboradas en la salud de los empleados. Asimismo, el equilibrio entre la vida personal y laboral es un factor esencial para el bienestar de los trabajadores. Contar con una jornada laboral adecuada les permite disponer de tiempo suficiente para su familia y actividades personales, reduciendo el riesgo de agotamiento crónico y deterioro de la salud mental. En el contexto actual, donde la presión por la productividad ha aumentado, diversas investigaciones han demostrado que la falta de balance entre el trabajo y la vida personal genera mayores niveles de estrés y disminuye la satisfacción laboral. Finalmente, la investigación resalta que cuando los trabajadores tienen horarios equilibrados, su desempeño mejora significativamente, promoviendo un entorno organizacional más saludable y sostenible.

Para definir la variable estrés laboral, diversos autores han abordado este concepto desde distintas perspectivas, destacando su impacto en el desempeño de los trabajadores y en la dinámica organizacional. En este sentido, se citan a los siguientes autores:

Según Magaña-Salazar et al. (2023), el estrés laboral se define como la respuesta del personal de salud ante las exigencias del entorno de trabajo que exceden su capacidad de afrontamiento, especialmente en escenarios de alta presión, como la atención de pacientes con COVID-19. El estudio, llevado a cabo en el Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, El Salvador, empleó un diseño transversal analítico para examinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la salud mental del personal de primera línea. La investigación incluyó una muestra de 121 trabajadores, entre ellos enfermeras, médicos y personal de servicios generales, y utilizó herramientas validadas como el cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la escala abreviada de Goldberg para evaluar la salud mental. Los resultados indicaron que el 89,3 % de los participantes presentaban niveles bajos de estrés laboral, mientras que el 79,3 % manifestó alguna alteración en su salud mental, con una mayor prevalencia de ansiedad (51,2 %) en comparación con la depresión (8,3 %). Además, se identificó una correlación positiva entre el estrés laboral y la afectación de la salud mental ($R^2 = 0,218$; $p = 0,016$), lo que evidencia que un incremento en el estrés contribuye al desarrollo de trastornos psicológicos en los trabajadores del sector salud.

Por su parte, Benítez et al. (2024) llevaron a cabo un estudio en médicos colombianos con el objetivo de evaluar la incidencia del estrés laboral y los trastornos mentales en el marco de los riesgos psicosociales dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La investigación se fundamentó en una revisión bibliográfica de estudios recopilados a partir de bases de datos especializadas. Los resultados evidenciaron que el estrés laboral está

estrechamente vinculado con la sobrecarga de trabajo, la escasez de recursos y las elevadas exigencias del sistema de salud, afectando tanto la salud física como mental de los profesionales médicos. Se identificó, además, que el estrés no solo compromete la calidad de la atención proporcionada a los pacientes, sino que también repercute en el bienestar emocional de los trabajadores, propiciando el desarrollo de trastornos como ansiedad, depresión y agotamiento emocional. Los hallazgos del estudio sugieren que el estrés laboral en el personal de salud no solo es una respuesta a la alta demanda laboral, sino que también está influenciado por la inestabilidad en el empleo y la presión institucional, lo que genera una percepción negativa del entorno de trabajo y un deterioro progresivo en la salud mental de los profesionales.

Del mismo modo, Lucero-Tapia et al. (2023) conceptualizan el estrés laboral como un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas y fisiológicas que los profesionales experimentan ante exigencias laborales intensas y situaciones de alta presión, particularmente en entornos críticos como las unidades de cuidados intensivos. Su estudio, realizado en hospitales de tercer nivel en Ecuador, adoptó un enfoque descriptivo-correlacional con una muestra de 135 profesionales de la salud, entre ellos médicos y enfermeras de áreas de emergencia. Para evaluar el impacto del estrés ocupacional en la salud mental, se emplearon cuestionarios validados que permitieron medir su prevalencia y efectos. Los hallazgos indicaron que el 63 % de los participantes presentaba altos niveles de estrés, reflejados en síntomas como agotamiento emocional, fatiga crónica y una reducción en la calidad del servicio prestado a los pacientes. Se concluyó que el estrés laboral no solo compromete el bienestar individual de los trabajadores de la salud, sino que también incide directamente en la seguridad del paciente y en la eficiencia del sistema sanitario.

Acuña et al. (2024) definen el estrés laboral en el sector salud como una condición derivada de la sobrecarga emocional y las exigencias constantes del trabajo, generando en los profesionales altos niveles de agotamiento y ansiedad. El estudio destaca que el estrés en médicos y personal administrativo no solo está relacionado con las responsabilidades directas de su labor, sino también con factores como la inestabilidad laboral y la presión institucional, lo que intensifica su afectación emocional y psicológica en el entorno hospitalario. Para analizar esta problemática, se adoptó un enfoque mixto, integrando encuestas y entrevistas dirigidas al personal sanitario en distintas regiones de América Latina, con el propósito de identificar los principales factores de riesgo asociados al estrés laboral. Los resultados evidenciaron que la carga de trabajo excesiva, la falta de apoyo organizacional y la incertidumbre laboral constituyen elementos clave en la aparición del estrés dentro del sector salud, afectando tanto el desempeño profesional como el bienestar a largo plazo de los trabajadores.

A continuación, se presentan diversas clasificaciones del estrés laboral, basadas en investigaciones recientes que han analizado su impacto en el entorno hospitalario, con especial énfasis en médicos y personal administrativo:

Según Cortez y Quizhpe (2024), el estrés derivado de una carga laboral excesiva se manifiesta cuando los profesionales de la salud enfrentan una demanda extrema de trabajo debido a la escasez de personal y a un alto volumen de pacientes, lo que genera una sensación de sobrecarga que supera sus capacidades individuales. Este tipo de estrés se traduce en agotamiento físico y emocional, afectando la calidad de vida de los trabajadores del Hospital Básico Guaranda, donde se identificó una alta prevalencia de despersonalización y tensión laboral en el personal administrativo. Además, los resultados evidenciaron que la acumulación de tareas y la falta de periodos adecuados de descanso incrementan la probabilidad de errores en la atención médica, lo que repercute en la seguridad de los pacientes y en la estabilidad psicológica de los trabajadores.

Por su parte, Pachacama-Ríos et al. (2023) definen el estrés psicosocial como la respuesta adversa de los trabajadores de la salud ante condiciones laborales desfavorables, tales como la falta de apoyo social, la incertidumbre en las tareas diarias y una elevada carga de responsabilidad. Su investigación, realizada en el Hospital General Macas, identificó una correlación significativa entre el estrés laboral y factores como el liderazgo, la carga mental y las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo. Asimismo, se determinó que la ausencia de un entorno laboral adecuado aumenta los niveles de ansiedad en los trabajadores, lo que puede derivar en síntomas depresivos y una menor motivación, afectando negativamente el rendimiento hospitalario.

En cuanto al síndrome de burnout, Moncada et al. (2021) lo conceptualizan como un estado de agotamiento físico y psicológico producto de la exposición prolongada a estresores laborales. La investigación subraya que este síndrome no solo reduce la eficiencia y el compromiso de los profesionales de la salud, sino que también compromete la calidad de la atención médica. Los hallazgos reflejan que médicos y enfermeros experimentan niveles elevados de fatiga, ansiedad y disminución del rendimiento, lo que afecta el funcionamiento hospitalario, especialmente en situaciones de alta demanda. Además, se destaca que el burnout no solo tiene consecuencias inmediatas en el desempeño profesional, sino que también aumenta el riesgo de enfermedades cardiovasculares y trastornos del sueño a largo plazo.

Por otro lado, Garcés-Delgado et al. (2023) destacan que las repercusiones del burnout en el sector sanitario trascienden el agotamiento individual, afectando la infraestructura organizacional y el clima laboral. Entre sus principales consecuencias se encuentran:

- i. Agotamiento emocional: Sensación de fatiga extrema y pérdida de energía que afecta la capacidad del trabajador para desempeñar sus funciones diarias. Esta condición puede derivar en desmotivación, irritabilidad y dificultades en la concentración, lo que compromete la toma de decisiones en situaciones críticas.
- ii. Despersonalización: Actitudes negativas y distantes hacia pacientes y compañeros de trabajo. Los profesionales con burnout tienden a desarrollar una actitud fría e indiferente, lo que reduce la empatía y el compromiso con la atención médica, deteriorando tanto la relación con los pacientes como el ambiente laboral.
- iii. Disminución de la realización personal: Sensación de insatisfacción y pérdida del sentido de logro en el trabajo. El personal de salud afectado por burnout suele experimentar una percepción de incompetencia y falta de reconocimiento, lo que incide negativamente en su autoestima y motivación.
- iv. Problemas de salud mental: Desarrollo de trastornos como ansiedad, depresión y alteraciones del sueño. La exposición prolongada al estrés puede generar síntomas graves que afectan la estabilidad emocional del trabajador, incrementando la necesidad de atención psicológica o psiquiátrica.
- v. Impacto organizacional: Aumento del ausentismo y de la rotación de personal, lo que compromete la eficiencia de los servicios de salud. La pérdida de trabajadores capacitados debido al agotamiento extremo genera una sobrecarga en los equipos restantes, perpetuando un ciclo de fatiga laboral que afecta la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.

De acuerdo con Buitrago-Orjuela et al. (2021), el estrés laboral representa una problemática frecuente en el ámbito organizacional, derivada de diversos factores tanto laborales como personales. Su repercusión trasciende el bienestar individual del trabajador, afectado también la eficiencia y productividad de las organizaciones. Por ello, el estudio de sus causas resulta fundamental para identificar los elementos que lo desencadenan y, en consecuencia, desarrollar estrategias de prevención y mitigación efectivas.

Entre los principales factores que contribuyen al estrés laboral se encuentran:

- i) **Sobrecarga de trabajo:** La asignación excesiva de tareas, plazos ajustados y una alta demanda laboral pueden generar niveles elevados de tensión y agotamiento en los empleados.
- ii) **Deficiente apoyo organizacional:** La falta de reconocimiento, la inestabilidad laboral y la carencia de recursos adecuados dificultan el desempeño de las funciones y aumentan la percepción de estrés.

- iii) **Desorganización en el entorno laboral:** La ausencia de claridad en las responsabilidades, una comunicación interna deficiente y los conflictos interpersonales afectan el equilibrio emocional del trabajador.
- iv) **Ambiente organizacional desfavorable:** Espacios de trabajo hostiles, caracterizados por situaciones de acoso, discriminación o presión excesiva, incrementan los niveles de estrés.
- v) **Condiciones físicas inadecuadas:** Factores como el ruido constante, temperaturas extremas o la falta de espacio adecuado pueden impactar negativamente en la salud y el rendimiento del empleado.
- vi) **Extensas jornadas laborales:** Horarios prolongados sin períodos adecuados de descanso pueden generar un deterioro en la salud física y mental, afectando la eficiencia en el trabajo.

Dado lo anterior, es imprescindible el desarrollo de estrategias organizacionales orientadas a reducir estos factores de riesgo. La implementación de políticas que promuevan el bienestar laboral y un clima organizacional saludable no solo contribuye a disminuir el impacto del estrés, sino que también favorece la productividad y el compromiso de los empleados.

Zurita-Pozo et al. (2023) destacan que la relación entre la jornada laboral y el estrés en el trabajo ha cobrado una importancia creciente debido a la evolución de las dinámicas organizacionales y sus efectos en la salud de los empleados. La exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial incrementa la probabilidad de desarrollar estrés laboral, siendo especialmente evidente en sectores con alta demanda emocional, como el ámbito de la salud. Estudios recientes evidencian que jornadas extensas, como aquellas de 12 horas, impactan de manera significativa en el bienestar físico y mental de los trabajadores, generando síntomas como fatiga, ansiedad y depresión. En el sector de la salud, los profesionales se enfrentan a altos niveles de exigencia tanto emocional como física, lo que eleva el riesgo de sufrir alteraciones del sueño, irritabilidad y agotamiento extremo. Este fenómeno no solo repercute en el bienestar del personal, sino que también compromete la calidad de la atención y la seguridad de los pacientes. Ante esta situación, resulta fundamental la adopción de estrategias preventivas y correctivas para mitigar los efectos del estrés laboral en el sector salud. Entre las principales medidas se encuentran la regulación de los horarios de trabajo, la promoción de un liderazgo positivo y el fortalecimiento de la comunicación interna dentro de las organizaciones. Asimismo, la implementación de programas de bienestar laboral se ha convertido en un requisito indispensable para proteger la salud mental y física del personal, garantizando al mismo tiempo la eficiencia y calidad en la prestación de servicios sanitarios.

Por su parte, Zapata-Constante y Riera-Vázquez (Zapata-Constante y Riera-Vázquez, 2024) señalan que en el sector salud, la elevada carga de trabajo y la presión emocional afectan

significativamente el bienestar de los profesionales. Se ha identificado que factores como la falta de reconocimiento, la inestabilidad en el empleo y las condiciones inadecuadas del entorno laboral desempeñan un papel clave en la aparición del estrés. Asimismo, la sobrecarga de tareas y la escasez de personal incrementan la responsabilidad individual, generando un ciclo de agotamiento que repercute en el desempeño profesional. Investigaciones realizadas en Ecuador han evidenciado que los riesgos psicosociales no solo impactan la salud de los trabajadores, sino que también afectan la eficiencia y estabilidad organizacional. Además, se ha establecido una relación directa entre el estrés laboral y diversos factores de índole psicosocial y organizativa. En el caso del personal de salud, elementos como la carga laboral excesiva, la falta de apoyo, la exposición a situaciones de violencia en el entorno laboral y la escasez de recursos constituyen algunos de los principales factores desencadenantes de problemas de salud mental. Estas condiciones pueden derivar en cuadros de ansiedad, depresión y agotamiento, afectando tanto el rendimiento laboral como la calidad de vida de los empleados. La presión constante y las elevadas demandas emocionales generan un ambiente laboral adverso que incide negativamente en la motivación y el compromiso del personal sanitario.

Según Moreira y Vera (2023), la interacción entre la jornada laboral, el estrés y la dinámica familiar constituye un aspecto clave en el bienestar de los trabajadores. Se ha demostrado que una carga laboral excesiva no solo afecta la salud física y mental de los empleados, sino que también repercute en la calidad de sus relaciones interpersonales y familiares. En consecuencia, el estrés laboral trasciende el ámbito profesional y se convierte en un factor que impacta la vida personal. En este contexto, la influencia del estrés en la dinámica familiar se refleja en dificultades en la convivencia, la crianza de los hijos y la comunicación entre los miembros del hogar. La falta de equilibrio entre la vida laboral y personal genera tensiones que pueden derivar en problemas emocionales y psicológicos tanto para los trabajadores como para sus familias. Investigaciones recientes indican que la acumulación de situaciones estresantes en el entorno laboral incrementa la probabilidad de conflictos familiares, reduce la satisfacción en las relaciones personales y afecta la cohesión familiar. Ante esta realidad, es fundamental que las organizaciones implementen políticas que faciliten la conciliación entre el trabajo y la vida familiar. Fomentar el bienestar de los empleados no solo en el ámbito laboral, sino también en su entorno personal, es una estrategia clave para mitigar los efectos negativos del estrés y mejorar la calidad de vida tanto de los trabajadores como de sus familias.

Karhula et al. (2022) afirman que la jornada laboral en el ámbito hospitalario es un aspecto complejo que influye en diversos factores, como la salud de los trabajadores, la calidad del servicio al paciente y la eficiencia operativa de las instituciones sanitarias. Los profesionales de la salud, incluidos médicos y enfermeros, suelen enfrentarse a extensas jornadas laborales que pueden oscilar entre 38 y 80 horas semanales, dependiendo del área de trabajo, las normativas

del país y las políticas institucionales vigentes. El impacto de estos horarios prolongados, sumado a las guardias nocturnas y los turnos de emergencia, genera una carga de trabajo considerable que puede comprometer el bienestar físico y mental del personal sanitario. Estudios han demostrado que quienes trabajan más de 48 horas semanales tienen una mayor predisposición a padecer privación del sueño, lo que conlleva fatiga, reducción del rendimiento cognitivo y menor capacidad de respuesta ante situaciones críticas. Asimismo, investigaciones han señalado que la disminución de la carga horaria y una mejor distribución de los turnos laborales pueden generar beneficios significativos tanto para los profesionales de la salud como para los pacientes. La implementación de estrategias enfocadas en la reorganización del tiempo de trabajo ha demostrado ser efectiva para mejorar la eficiencia operativa, reducir los niveles de estrés y minimizar el agotamiento físico y emocional del personal sanitario.

Min y Hong (2022) destacan que la relación entre la cantidad de horas trabajadas y el bienestar del personal de salud es un factor determinante, ya que el estrés y la fatiga son más frecuentes en aquellos profesionales que cumplen con turnos prolongados. Un estudio basado en encuestas realizadas en Europa y Corea del Sur reveló que el 37.7% de los trabajadores del sector salud presentan trastornos del sueño, los cuales están estrechamente vinculados con horarios laborales extensos, jornadas nocturnas y modificaciones constantes en la programación de turnos. Asimismo, se ha identificado que aspectos como la necesidad de acudir al trabajo con poca anticipación, la reducción del tiempo de descanso entre turnos consecutivos y la inestabilidad en los horarios laborales contribuyen significativamente al deterioro de la calidad del sueño. La privación del descanso adecuada no solo repercute en la salud física y mental del personal, sino que también impacta directamente en la seguridad y calidad de la atención que se brinda a los pacientes.

La realización de horas extras no remuneradas en el sector salud está estrechamente relacionada con la escasez de personal y la necesidad de mantener altos estándares de atención. Como resultado, los profesionales médicos han visto incrementadas sus jornadas laborales, llegando en muchos casos a superar las 50 horas semanales. Un estudio realizado a cabo en Noruega reveló que el 80% de los médicos trabaja regularmente más allá de este umbral, lo que genera preocupaciones sobre la calidad de la atención que pueden brindar bajo tales condiciones. Aunque la ampliación de la jornada laboral busca garantizar la cobertura de las necesidades de los pacientes, también produce un desgaste físico y mental que afecta tanto la eficiencia como la seguridad en la práctica clínica. Este impacto es particularmente evidente en médicos generales y especialistas, quienes experimentan niveles elevados de fatiga debido a la carga excesiva de trabajo y la insuficiencia de períodos de descanso adecuados (Rosta y Isaksson, 2019).

Según Avila y Gonzalez (2020), la investigación analiza la incidencia del estrés laboral en mujeres que desempeñan labores nocturnas dentro de una industria manufacturera en Zapopan,

Jalisco, México, con el propósito de evaluar su impacto en la salud. El estudio empleó un enfoque cualitativo-exploratorio, utilizando la técnica de listados libres para recopilar información sobre la percepción del estrés y su relación con el trabajo nocturno. A través del análisis de las palabras más mencionadas por las participantes, se determinó que el estrés se asocia con síntomas como falta de descanso, insomnio, migraña, dolor de cabeza y cuello, presión arterial elevada, sobrepeso y colitis. Los resultados reflejaron que 18 de las 20 trabajadoras entrevistadas experimentaban altos niveles de estrés, lo que evidencia su impacto negativo en el bienestar físico y emocional. Además, se identificó que el trabajo nocturno no solo afecta la salud individual, sino que también provoca un desajuste entre el tiempo de trabajo, el ritmo biológico y la vida social, afectando las relaciones familiares y personales. Las conclusiones del estudio enfatizan que las mujeres enfrentan una mayor carga de estrés en comparación con los hombres, debido a la combinación de responsabilidades laborales y familiares. Esta situación resalta la necesidad de diseñar programas específicos de prevención y salud dirigidos a las trabajadoras nocturnas, así como de establecer regulaciones que minimicen los efectos adversos de este tipo de jornada. Asimismo, se recomienda la implementación de estrategias organizacionales que permitan reducir los niveles de estrés en este sector laboral, mejorando así la calidad de vida de las trabajadoras.

En el caso del personal contratado bajo la modalidad de locador de servicios en el Hospital Regional de Ica, la jornada de trabajo representa un factor determinante en su bienestar físico y mental. A pesar de la existencia de leyes que regulan el tiempo laboral en las empresas y organizaciones, la informalidad en la contratación ha generado acuerdos laborales que no garantizan el cumplimiento del horario máximo de 8 horas diarias ni la compensación por horas extras. Esta situación expone a los trabajadores a una sobrecarga laboral que no solo afecta su rendimiento y salud, sino que también puede derivar en accidentes laborales con repercusiones tanto para el colaborador como para la institución y el Estado.

Objetivos de la investigación

La presente investigación se enfocó en analizar la relación entre la jornada de trabajo y el estrés laboral en los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, contribuyendo así al conocimiento sobre las condiciones laborales en el sector salud. Asimismo, se analizaron y evaluaron componentes específicos de la jornada laboral: se analizó y evaluó la carga laboral para medir su grado de relación con el estrés laboral; se evaluó el compromiso laboral como dimensión de la jornada de trabajo; se evaluó la regularización del horario laboral; y, finalmente, se analizó y evaluó la remuneración recibida, todo ello con el fin de medir su relación con los niveles de estrés laboral experimentados por los locadores de servicio. Con ello, se sumó a los estudios previos en el ámbito organizacional, proporcionando información relevante que puede ser utilizada por otras instituciones de salud que enfrentan problemáticas

similares. Desde una perspectiva teórica, el estudio se justifica en la necesidad de reconocer cómo las extensas jornadas de trabajo afectan la salud mental y física de los trabajadores, lo que a su vez impacta en la calidad del servicio brindado a los pacientes y en el clima organizacional.

Justificación e importancia de la Investigación

Además, la investigación permitió evidenciar la importancia de establecer medidas que optimicen la jornada laboral y reduzcan los niveles de estrés en el personal hospitalario. La falta de descanso adecuado y la imposibilidad de conciliar la vida laboral con la personal generan altos niveles de agotamiento, lo que repercute negativamente en la productividad y la satisfacción laboral. Por ello, el estudio buscó identificar estrategias que permitan mejorar la planificación del tiempo de trabajo en el Hospital Regional de Ica, asegurando el bienestar de los colaboradores y fortaleciendo el desempeño organizacional.

En un contexto en el que las condiciones laborales juegan un papel clave en la eficiencia del sector salud, resulta imprescindible contar con políticas que regulen adecuadamente las jornadas de trabajo. El presente trabajo no solo aporta evidencia sobre la relación entre la carga horaria y el estrés laboral, sino que también ofrece recomendaciones que pueden servir como referencia para otras instituciones que deseen mejorar su ambiente laboral y optimizar el desempeño de sus equipos.

Para ello, se llevaron a cabo encuestas dirigidas a los locadores de servicio del hospital con el objetivo de evaluar su percepción sobre la jornada laboral y sus efectos en su bienestar. Adicionalmente, se analizaron las condiciones de trabajo en la institución, permitiendo identificar posibles mejoras en la distribución de horarios y en la aplicación de políticas que favorezcan el equilibrio entre la vida personal y profesional de los colaboradores.

Finalmente, el presente trabajo comprendió seis capítulos que estructuraron el desarrollo del estudio de forma clara y secuencial. El primer capítulo abordó la **introducción**, donde se presentó el problema de investigación, la justificación, los objetivos y el marco contextual. El segundo capítulo detalló la **estrategia metodológica**, describiendo el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la población, muestra, técnicas e instrumentos empleados. El tercer capítulo expuso los **resultados** obtenidos a partir del trabajo de campo. El cuarto capítulo correspondió a la **discusión**, en la que se interpretaron los hallazgos a la luz del marco teórico y los antecedentes. El quinto capítulo presentó las **conclusiones**, derivadas del análisis de los objetivos específicos. Finalmente, el sexto capítulo formuló las **recomendaciones**, dirigidas a las autoridades del Hospital Regional de Ica y a futuros investigadores interesados en la temática abordada.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La presente investigación se desarrolló en el Hospital Regional de Ica, una institución acreditada en el nivel III-1 del Ministerio de Salud, ubicada en la Av. Prolongación Ayabaca s/n, 11004, Ica, Perú. Fue construido en el año 1964 y cuenta con una trayectoria de 61 años, ocupando un área de 38.458 m². Su financiamiento contó con el respaldo del Fondo Nacional de Salud y Bienestar Social, con un presupuesto de 68,774,745.21 millones de soles, aprobado mediante la Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su reglamento, aprobado con el DS N° 013-2002-SA. El hospital cumple funciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de enfermedades transmisibles y no transmisibles, brindando atención en diversas especialidades, entre las que destacan: urología, traumatología, emergencia y cuidados intensivos, pediatría, obstetricia, dermatología, resonancia magnética, cardiología, cirugía general, radiología, psicología, oftalmología, nutrición, odontología y neurología.

Respecto a su horario de atención, el área de emergencia opera las 24 horas, mientras que los consultorios externos y medicina general atienden de 8:00 am a 4:00 pm. Por su parte, el área administrativa funciona de 8:00 am a 5:00 pm. Actualmente, el hospital cuenta con aproximadamente 1,731 trabajadores, de los cuales 177 están bajo la modalidad de locadores de servicio, 972 en planilla y 582 bajo Contrato Administrativo de Servicios (CAS). El Hospital Regional de Ica se ha consolidado como una institución de referencia en la región, destacando por la prestación de una amplia variedad de servicios de salud especializados en:

- ✓ Traumatología
- ✓ Urología
- ✓ Emergencia y cuidados intensivos
- ✓ Pediatría
- ✓ Endocrinología
- ✓ Ecografía
- ✓ Obstetricia
- ✓ Tópico
- ✓ Dermatología
- ✓ Ginecología
- ✓ Resonancia magnética
- ✓ Cardiología
- ✓ Cirugía general
- ✓ Radiología
- ✓ Nefrología
- ✓ Transporte de ambulancia
- ✓ Cirugía especializada

- ✓ Otorrinolaringología
- ✓ Psicología
- ✓ Cirugía oncológica
- ✓ Oftalmología
- ✓ Nutrición
- ✓ Medicina física y rehabilitación
- ✓ Odontología
- ✓ Laboratorio clínico
- ✓ Neurología
- ✓ Anatomía patológica
- ✓ Anestesiología y centro quirúrgico
- ✓ Medicina interna

Con el propósito de llevar a cabo esta investigación de manera efectiva, se incluyeron las siguientes áreas: Administrativa, Servicios Generales (limpieza y seguridad), Medicina General y Emergencia, debido a que en ellas labora personal bajo la modalidad de locación de servicios, lo que permite analizar de manera integral las condiciones laborales y su relación con el estrés laboral. La población total estuvo compuesta por 177 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra de forma aleatoria de 121 colaboradores, asegurando así la recopilación de datos representativos y precisos, fundamentales para la validez del estudio. Asimismo, se consideraron criterios de inclusión y exclusión que permitieron delimitar el alcance de la muestra y garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos. El procedimiento metodológico para la correcta aplicación del instrumento de recolección de datos se desarrolló siguiendo las etapas detalladas a continuación:

- a) Observación del contexto: Se examinó el funcionamiento de las áreas seleccionadas y se identificó la cantidad de personal contratado bajo la modalidad de locación de servicios, con el propósito de comprender su distribución y características laborales.
- b) Gestión de autorización: Se presentó una solicitud formal al administrador del Hospital Regional para obtener la autorización necesaria y así llevar a cabo la investigación dentro de sus instalaciones.
- c) Determinación del tamaño muestral: Se calculó el tamaño de la muestra empleando el método de muestreo aleatorio simple, asegurando que los datos recolectados fueran representativos de la población en estudio.
- d) Solicitud de información: Se solicitó un registro detallado sobre la cantidad de locadores (o terceros) que desempeñaban funciones en cada una de las áreas seleccionadas, a fin de delimitar correctamente la muestra.

- e) Aplicación de encuestas: Se administraron las encuestas a los locadores seleccionados aleatoriamente, siguiendo los parámetros establecidos en el diseño metodológico de la investigación.
- f) Registro de datos: La información recolectada a través de las encuestas fue ingresada en una base de datos estructurada, con el objetivo de facilitar su procesamiento y posterior análisis.
- g) Análisis e interpretación de resultados: Se procesaron los datos obtenidos mediante software estadístico, generando tablas y gráficos que permitieron presentar los hallazgos de manera clara y comprensible.

a) Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo básico y de enfoque transversal, dado que su finalidad principal fue la generación de conocimiento teórico que contribuya al desarrollo académico y científico del área de estudio. La recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento o durante un período breve, lo que permitió obtener una visión precisa y actual de la situación de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica en el año 2023. Esta característica transversal facilitó el análisis de las variables en un contexto específico y determinado temporalmente, sin alterar su dinámica natural.

b) Nivel de la Investigación

El estudio se enmarcó dentro del nivel correlacional, orientado a identificar, describir y analizar la relación entre las variables seleccionadas. A través de este enfoque, se buscó determinar si existía una asociación estadísticamente significativa entre ellas y, además, explorar en qué grado dicha relación podría interpretarse como una posible conexión causa-efecto. Este nivel permitió comprender no solo el vínculo existente, sino también su intensidad y dirección, aportando así elementos claves para futuras investigaciones aplicadas o explicativas.

c) Diseño de Investigación

En cuanto al diseño metodológico, se empleó un diseño no experimental de tipo correlacional, específicamente bajo la modalidad ex post-facto. Este diseño fue elegido por su idoneidad para investigar fenómenos que ya han ocurrido, sin manipulación alguna de las variables por parte del investigador. La naturaleza ex post-facto del estudio permitió realizar un análisis retrospectivo, observando los efectos de las variables en su entorno real y natural. Esta estrategia metodológica facilitó el reconocimiento de patrones, relaciones y posibles implicancias causales entre los factores investigados, fortaleciendo la comprensión

de la dinámica interna de los fenómenos estudiados y, a su vez, respaldando la validez de los resultados obtenidos.

En el presente año, el Hospital Regional de Ica cuenta con 177 locadores por servicio dedicados a desempeñar funciones en áreas como: Administración, Emergencia, Consultorio y Servicios Generales.

Tabla 1

Población de los locadores por servicio del Hospital Regional de Ica, 2023

Categoría	Número de colaboradores
Administrativo	49
Personal de limpieza	60
Personal de seguridad	24
Personal de salud profesional	17
Personal de salud técnico	27
Total	177

La muestra se obtuvo con criterios estadísticos de muestreo, la fórmula que se utilizó para hallar la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z = 1.96 (al 95%)

E = Error permitido (5%)

P = (Se asume la máxima heterogeneidad de 50% x 50%) = 0.50

q = 1 - p = 0.50

Muestra de Empresas:

$$n = \frac{(1,96)^2(177)(0,50)(0,50)}{(0,050)^2(177 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

n = 121.38731790917 colaboradores

n = 121 colaboradores

Tabla 2*Muestra de los locadores por servicio del Hospital Regional de Ica, 2023*

Categoría	Población	Muestra
Administrativo	0.2148760331	26
Personal de limpieza	0.4958677686	60
Personal de seguridad	0.0909090909	11
Personal de salud profesional	0.0578512397	7
Personal de salud técnico	0.1404958678	17
	Total	121

Técnicas de Recolección de Datos

Para la obtención de la información necesaria en el desarrollo de esta investigación, se emplearon dos técnicas fundamentales: la observación y la encuesta.

Observación

Se aplicó la técnica de observación tanto en su modalidad directa como indirecta. La observación directa se basó en la percepción sensorial del entorno para identificar comportamientos, situaciones y dinámicas relevantes vinculadas a la población de estudio. Por otro lado, la observación indirecta se realizó a través del uso de instrumentos previamente diseñados, que permitieron registrar y complementar los datos observados de manera más estructurada y precisa. La combinación de ambas modalidades permitió una visión más profunda y completa del fenómeno investigado, asegurando la recolección de información desde distintas perspectivas.

La encuesta

La encuesta fue la técnica principal utilizada para la recopilación de datos, debido a su efectividad para obtener información directa de los participantes. A través de este medio, se recolectaron datos esenciales para analizar y comprender la relación entre las variables del estudio. En el caso específico de esta investigación, la encuesta permitió explorar percepciones, experiencias y comportamientos vinculados a la jornada de trabajo y el estrés laboral de los locadores de servicio en el Hospital Regional de Ica, brindando así una base sólida para el análisis correlacional.

Instrumentos de Recolección de Datos

Con el propósito de aplicar las técnicas metodológicas establecidas, se emplearon diversos instrumentos que facilitaron la obtención y procesamiento de información pertinente al estudio.

Fichas de investigación

Se utilizaron fichas de tipo bibliográficas, hemerográficas y textuales como instrumentos clave para recopilar y organizar información relevante. Estas herramientas permitieron sistematizar datos extraídos de fuentes confiables, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo del marco teórico y la contextualización de las variables analizadas en esta investigación.

Cuestionario

Se elaboró y aplicó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, diseñadas específicamente para evaluar la relación entre la jornada de trabajo y el estrés laboral en los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica. Este instrumento fue aplicado directamente a los participantes, permitiendo recoger información concreta y útil sobre aspectos específicos de ambas variables.

Técnicas de análisis e investigación

Organización de datos

La información recolectada a través de los cuestionarios fue cuidadosamente depurada, clasificada y analizada. Este proceso incluyó la validación de los datos primarios y su organización mediante técnicas estadísticas descriptivas, lo cual permitió disponer de la información de manera clara, coherente y adecuada para su análisis posterior.

Tabulación de datos

Se recurrió al uso del software estadístico SPSS para la elaboración de tablas de contingencia. Estas tablas posibilitaron la agrupación eficiente de los datos por categorías, facilitando la comparación de resultados y el contraste de las hipótesis generales y específicas planteadas en la investigación.

Tablas y representaciones estadísticas

Con el apoyo de herramientas gráficas del software SPSS, se generaron diversas representaciones visuales —como gráficos de barras y circulares— que permitieron una interpretación más clara de los datos obtenidos. Estas representaciones facilitaron la exposición de los hallazgos, haciendo más comprensible la relación entre las variables analizadas.

Análisis e interpretación de datos

Para evaluar estadísticamente la relación entre la jornada de trabajo y el estrés laboral, se aplicaron pruebas estadísticas no paramétricas. En particular, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, que permitieron identificar asociaciones significativas entre las variables del estudio y brindar un sustento sólido a las conclusiones alcanzadas.

III. RESULTADOS

El análisis de los resultados de la investigación se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS, lo que posibilitó la verificación de las hipótesis a través del método de estadística inferencial denominado Rho de Spearman.

3.1. Resultado de las preguntas de carácter general

3.1.1. Rango de edad

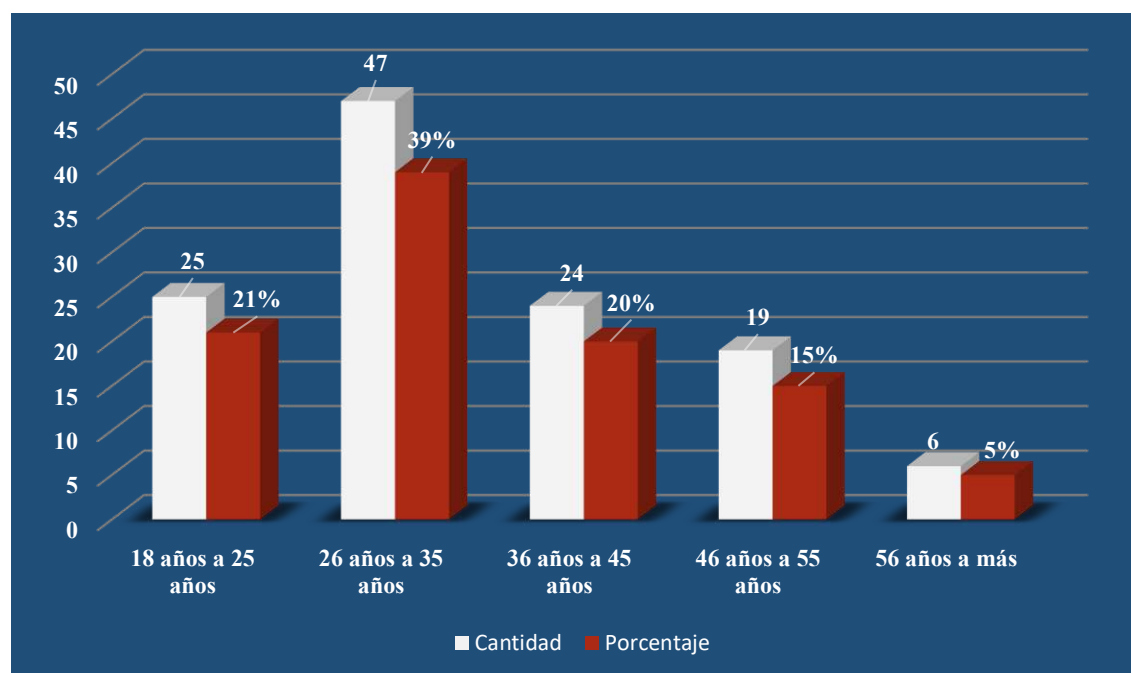
Tabla 3

Rango de edad de los entrevistados

Categoría	Cantidad	Porcentaje
18 años a 25 años	25	21
26 años a 35 años	47	39
36 años a 45 años	24	20
46 años a 55 años	19	15
56 años a más	6	5
Total	121	100

Figura 1

Rango de edad de los entrevistados: Cantidad y porcentaje



La distribución por rangos de edad de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, sobre un total de 121 personas, evidencia que el grupo de 26 a 35 años concentra el mayor porcentaje con 39 % y 47 individuos, lo que indica que la mayoría de estos trabajadores se encuentra en una etapa de mayor estabilidad laboral y capacidad para afrontar las exigencias del hospital. Le sigue el grupo de 18 a 25 años con 21 % y 25 personas, conformado por jóvenes en las primeras etapas de su vida profesional, quienes

enfrentan mayores desafíos en términos de adaptación a la carga laboral y el estrés asociado. El rango de 36 a 45 años cuenta con 20 % y 24 personas, correspondiente a locadores con una trayectoria más consolidada, lo que les permite desenvolverse con mayor seguridad, aunque con un incremento en los niveles de estrés debido a sus responsabilidades acumuladas. En el caso del grupo de 46 a 55 años, con 15 % y 19 personas, se identifica un sector con amplia experiencia en el área, aunque más propenso a la fatiga laboral. Finalmente, el grupo de 56 años a más registra 5 % y 6 personas, siendo el menos representado y el que requiere estrategias diferenciadas para la gestión del estrés, considerando los factores asociados a la edad y la naturaleza demandante del trabajo hospitalario..

3.1.2. Puesto o función desempeñada dentro de la organización

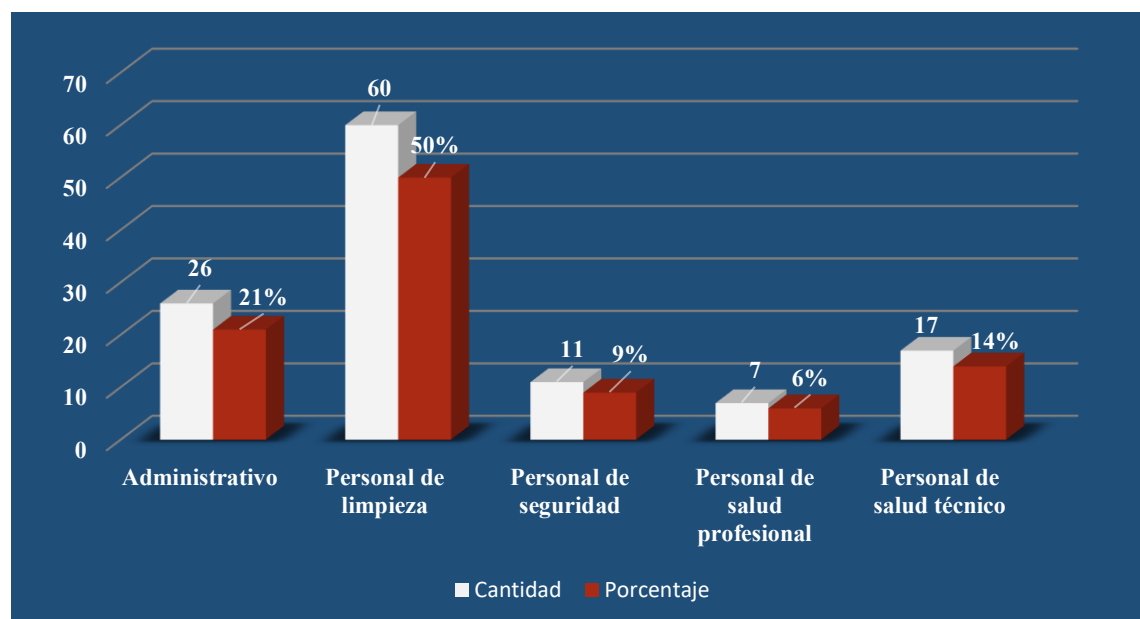
Tabla 4

Puesto o función desempeñada dentro de la organización: Cantidad y Porcentaje

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Administrativo	26	21
Personal de limpieza	60	50
Personal de seguridad	11	9
Personal de salud profesional	7	6
Personal de salud técnico	17	14
Total	121	100

Figura 2

Puesto o función desempeñada dentro de la organización: Cantidad y Porcentaje



La distribución de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica según la función desempeñada muestra que el personal de limpieza representa el 50 % con 60 individuos, siendo el grupo más numeroso dentro de la organización. Le sigue el personal administrativo con un 21 % y 26 personas, desempeñando labores de gestión y apoyo en las diversas áreas del hospital. El personal de salud técnico constituye el 14 % con 17 trabajadores, aportando en actividades asistenciales y operativas dentro del sistema de salud. El personal de seguridad, con un 9 % y 11 personas, cumple un rol fundamental en el resguardo de las instalaciones y la seguridad de los pacientes y trabajadores. Finalmente, el personal de salud profesional representa el 6 % con 7 individuos, desarrollando funciones especializadas en la atención de los pacientes. La mayor presencia de trabajadores en áreas operativas y de soporte evidencia la necesidad de mantener una adecuada organización y distribución de recursos para garantizar el funcionamiento eficiente del hospital.

3.1.3. Jornada laboral diaria en horas

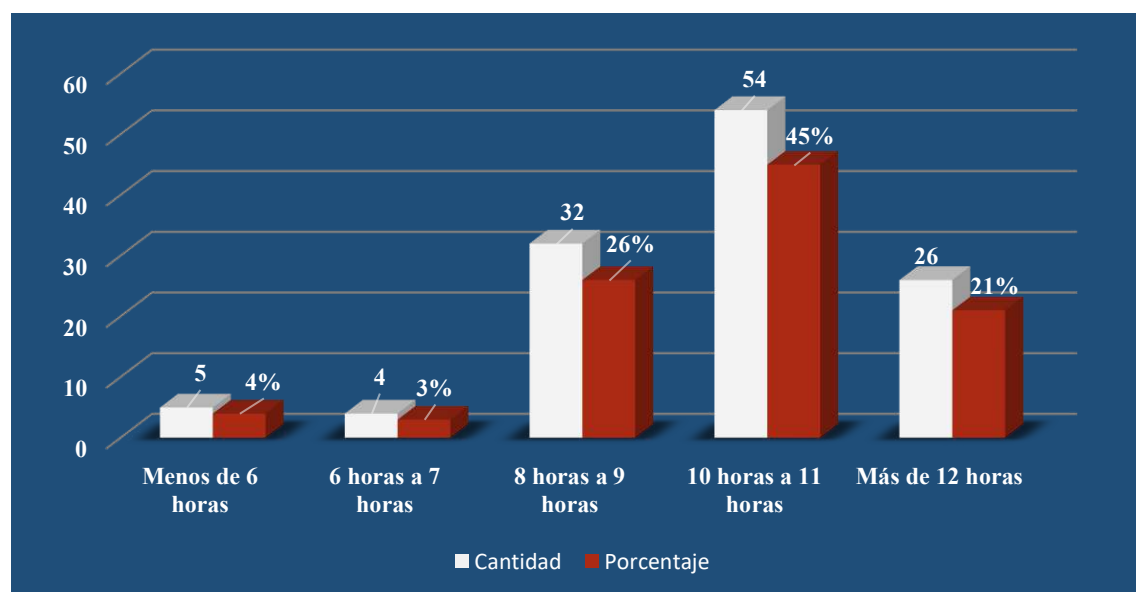
Tabla 5

Jornada laboral diaria en horas: Cantidad y Porcentaje

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Menos de 6 horas	5	4
6 horas a 7 horas	4	3
8 horas a 9 horas	32	26
10 horas a 11 horas	54	45
Más de 12 horas	26	21
Total	121	100

Figura 3

Jornada laboral diaria en horas: Cantidad y Porcentaje



El análisis de la jornada laboral diaria de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica revela que el 45% trabaja entre 10 y 11 horas al día, con 54 personas desempeñando sus funciones bajo este régimen, lo que refleja una carga laboral elevada. Un 26 % cumple jornadas de 8 a 9 horas, con 32 personas, manteniéndose dentro de un rango cercano a los horarios convencionales. El 21 % labora más de 12 horas diarias, con 26 trabajadores expuestos a extensos períodos de actividad, lo que incrementa la presión y el desgaste físico. En menor proporción, el 4 % trabaja menos de 6 horas diarias, con 5 personas en este grupo, mientras que el 3 % tiene jornadas de 6 a 7 horas, con 4 trabajadores. La alta concentración de horarios prolongados evidencia las exigencias del hospital y resalta la importancia de gestionar de manera eficiente la carga laboral para reducir el impacto en la salud y el bienestar del personal.

3.2. Preguntas y respuestas correspondientes a las variables de investigación

3.2.1. Preguntas y respuestas correspondientes a la variable independiente “La jornada de trabajo”

a) Preguntas y respuestas correspondientes a la dimensión “Carga Laboral”

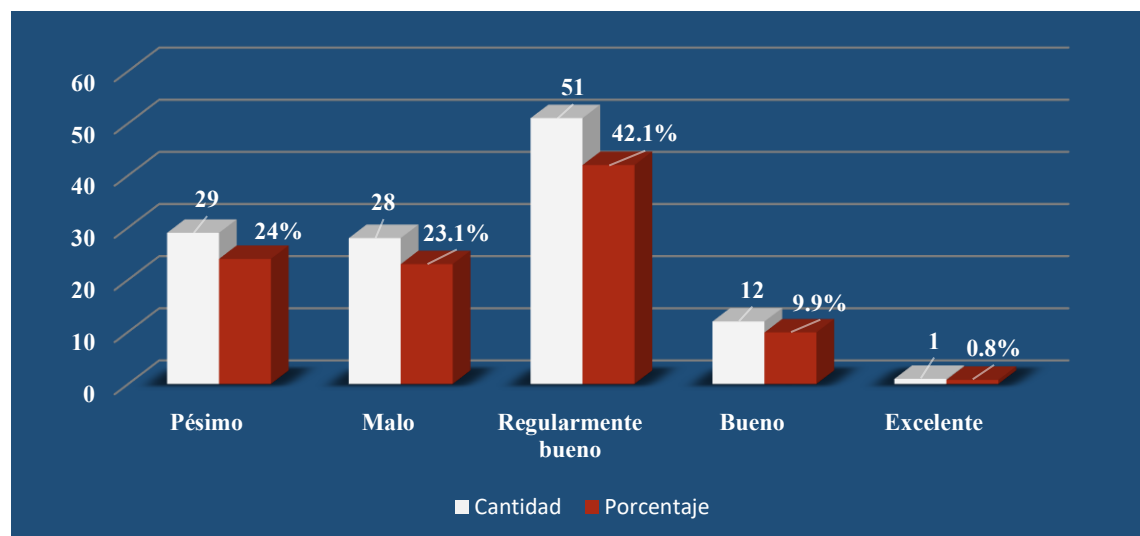
Tabla 6

Valoración de la carga laboral diaria

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Pésimo	29	24,0
Malo	28	23,1
Regularmente bueno	51	42,1
Bueno	12	9,9
Excelente	1	,8
Total	121	100

Figura 4

Valoración de la carga laboral diaria: Cantidad y porcentaje



La valoración de la carga laboral diaria por parte de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica muestra que el 42.1 % con 51 personas la califica como regularmente buena, lo que evidencia una percepción de esfuerzo sostenido y exigente, donde si bien logran cumplir con sus funciones, lo hacen en condiciones que no permiten una experiencia plenamente satisfactoria. El 24 % con 29 personas considera que la carga laboral es pésima, y el 23.1 % con 28 trabajadores la califica como mala, reflejando que casi la mitad de los locadores experimenta un alto nivel de insatisfacción respecto al volumen de tareas asignadas y al tiempo que deben dedicar para cumplirlas. Estas valoraciones negativas pueden explicarse por la extensión de las jornadas laborales, ya que un gran porcentaje del personal labora entre 10 y más de 12 horas diarias, así como por la naturaleza operativa de los puestos desempeñados, donde predomina el personal de limpieza y técnico. Por otro lado, solo el 9.9 % con 12 personas considera buena la carga laboral, y apenas el 0.8 %, equivalente a un solo trabajador, la percibe como excelente, lo que indica que son muy pocos quienes sienten que su jornada es adecuada y manejable. En conjunto, los resultados reflejan una realidad en la que la mayoría de los locadores enfrenta condiciones de trabajo demandantes, tanto en tiempo como en esfuerzo físico y mental, lo cual repercute directamente en la forma en que valoran su carga diaria.

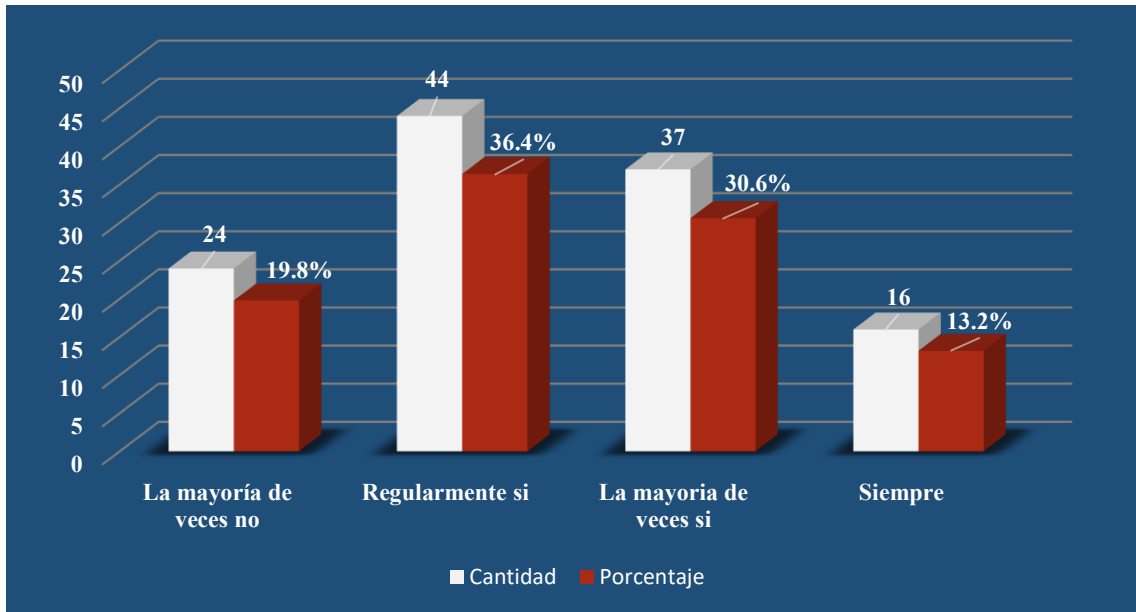
Tabla 7

Frecuencia de interrupciones durante la jornada laboral

Categoría	Cantidad	Porcentaje
La mayoría de veces no	24	19,8
Regularmente si	44	36,4
La mayoría de veces si	37	30,6
Siempre	16	13,2
Total	121	100

Figura 5

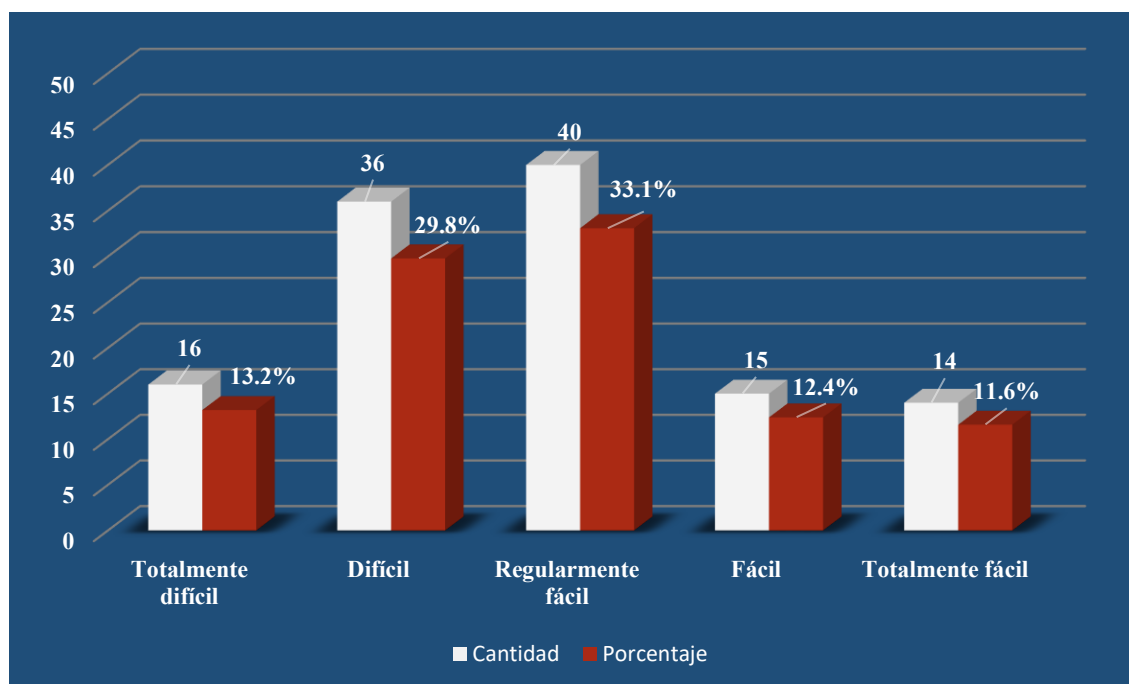
Frecuencia de interrupciones durante la jornada laboral: Cantidad y porcentaje



La frecuencia de interrupciones durante la jornada laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica revela que el 36.4 % con 44 personas indicó que regularmente experimenta interrupciones en sus labores, lo que sugiere que estas situaciones son parte habitual de su dinámica diaria. El 30.6 % con 37 trabajadores señaló que la mayoría de veces sí se interrumpe su trabajo, lo que indica una presencia constante de factores que afectan la continuidad y concentración en sus tareas. Además, un 13.2 % con 16 personas manifestó que siempre enfrenta interrupciones durante su jornada, reflejando una carga adicional de presión al no poder desarrollar sus funciones de manera fluida. En contraste, el 19.8 % con 24 locadores indicó que la mayoría de veces no sufre interrupciones, representando al grupo menos afectado por este tipo de incidencias. La presencia significativa de trabajadores que reportan interrupciones frecuentes durante su labor diaria puede estar relacionada con la naturaleza de sus funciones, la necesidad de atender requerimientos inmediatos, el entorno hospitalario dinámico o la falta de delimitación clara de funciones, lo cual repercute directamente en la eficiencia, en el nivel de estrés y en la percepción general de su carga laboral.

Tabla 8*Percepción sobre el trabajo realizado*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente difícil	16	13,2
Difícil	36	29,8
Regularmente fácil	40	33,1
Fácil	15	12,4
Totalmente fácil	14	11,6
Total	121	100

Figura 6*Percepción sobre el trabajo realizado: Cantidad y porcentaje*

La percepción sobre el trabajo realizado por los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica indica que el 33.1 % con 40 personas considera su labor como regularmente fácil, lo que revela que, si bien pueden cumplir con sus responsabilidades, deben enfrentar exigencias frecuentes que impiden catalogarlas como plenamente accesibles. El 29.8 % con 36 trabajadores percibe que sus funciones son difíciles y el 13.2 % con 16 personas las califica como totalmente difíciles, lo que representa a más del 40 % del total que desarrolla sus actividades en condiciones demandantes, influenciadas por factores como el esfuerzo físico constante, las tareas múltiples o el entorno hospitalario de alta presión. Por otro lado, el 12.4 % con 15 trabajadores valora su trabajo como fácil, mientras que el 11.6 % con 14

personas lo identifica como totalmente fácil, lo cual refleja un menor grado de exigencia en algunos puestos, posiblemente vinculados a funciones administrativas o de apoyo. La mayoría de respuestas se concentra en categorías que expresan niveles de dificultad o esfuerzo sostenido, lo que guarda coherencia con las largas jornadas laborales y la alta frecuencia de interrupciones que también se reportan, elementos que limitan la continuidad en las tareas y elevan la percepción de dificultad entre los locadores de servicio.

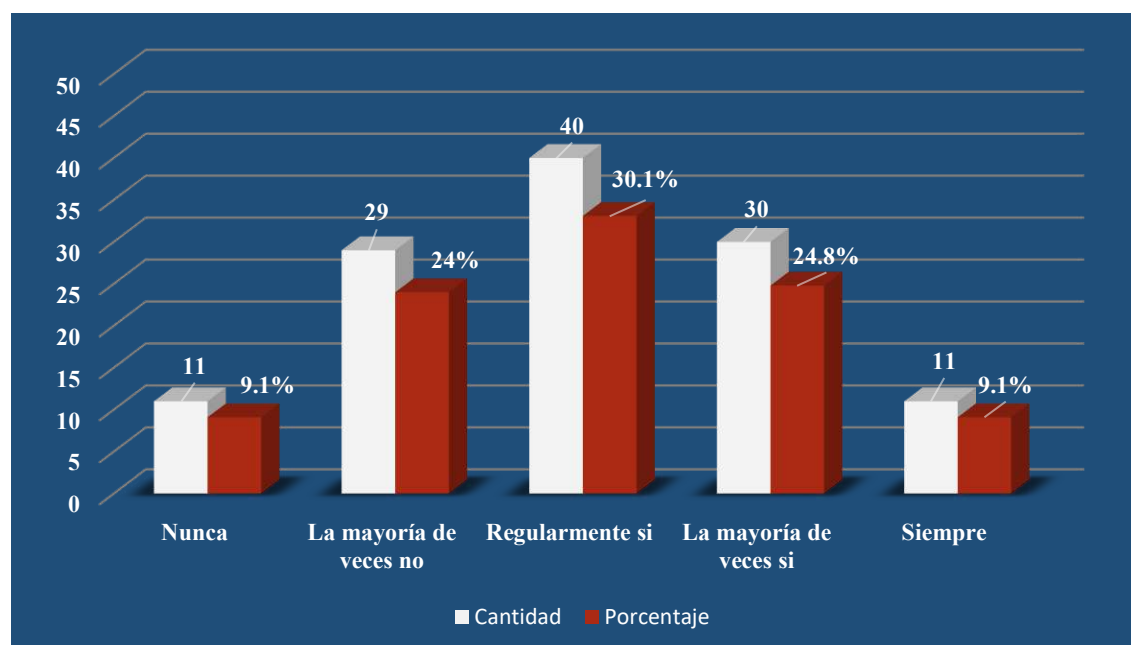
Tabla 9

Presencia de situaciones laborales que no puede resolver

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Nunca	11	9,1
La mayoría de veces no	29	24,0
Regularmente si	40	33,1
La mayoría de veces si	30	24,8
Siempre	11	9,1
Total	121	100

Figura 7

Presencia de situaciones laborales que no puede resolver: Cantidad y porcentaje



La presencia de situaciones laborales que los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica no pueden resolver evidencia que el 30.1 % con 40 personas manifestó que regularmente enfrenta dificultades que escapan a su capacidad de solución, lo cual indica una realidad en la que las tareas superan sus competencias, herramientas o márgenes de

decisión. El 24.8 % con 30 trabajadores señaló que la mayoría de veces sí se presenta esta situación, lo que refuerza la existencia de barreras estructurales, operativas o de comunicación que dificultan el cumplimiento eficiente de sus funciones. Un 24 % con 29 personas indicó que la mayoría de veces no experimenta este tipo de inconvenientes, y el 9.1 % con 11 trabajadores señaló que nunca enfrenta situaciones irresolubles, lo que representa a quienes desarrollan actividades con mayor autonomía o claridad en sus responsabilidades. De igual modo, un 9.1 % adicional afirmó que siempre encuentra problemas que no puede resolver, posicionando a este grupo como el más expuesto a frustración o estrés laboral. Los porcentajes reflejan que una parte considerable de los locadores se enfrenta con frecuencia a obstáculos que no puede gestionar directamente, lo que puede estar relacionado con la falta de capacitación específica, ausencia de canales de apoyo o limitaciones propias del puesto de trabajo dentro del entorno hospitalario.

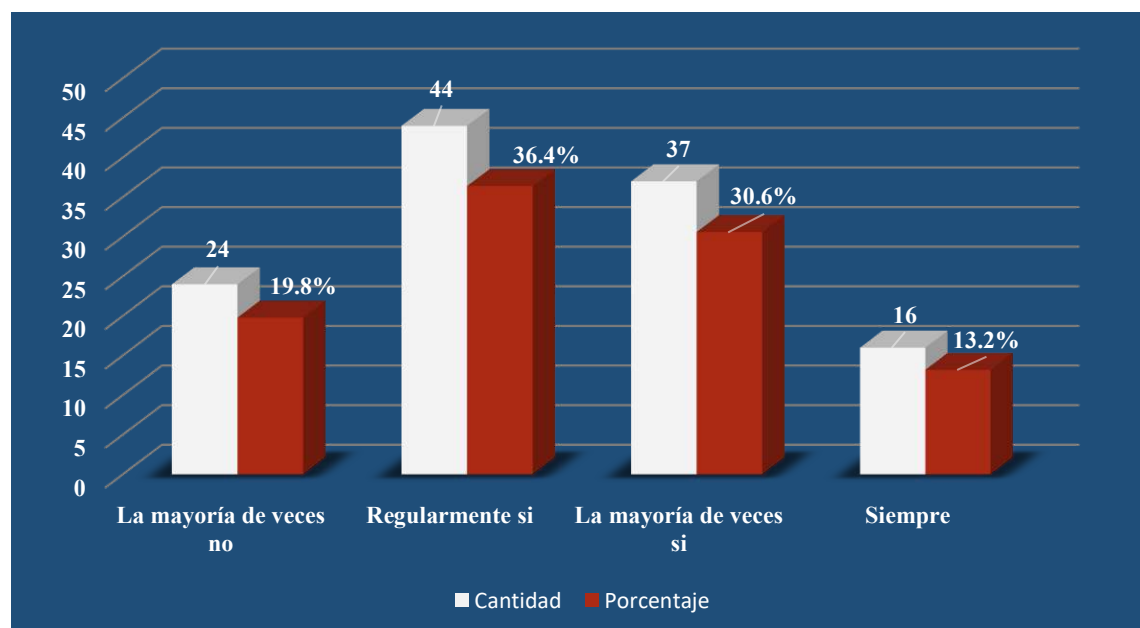
Tabla 10

Frecuencia de tareas no previstas en el TDR

Categoría	Cantidad	Porcentaje
La mayoría de veces no	24	19,8
Regularmente si	44	36,4
La mayoría de veces si	37	30,6
Siempre	16	13,2
Total	121	100

Figura 8

Frecuencia de tareas no previstas en el TDR: Cantidad y porcentaje



La frecuencia con la que los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica realizan tareas no contempladas en sus Términos de Referencia (TDR) evidencia que el 36.4 % con 44 personas indicó que regularmente asume funciones fuera de lo establecido, lo cual revela una dinámica laboral donde las responsabilidades se amplían más allá de lo formalmente asignado. El 30.6 % con 37 trabajadores señaló que la mayoría de veces sí realiza actividades no previstas, lo que refuerza la presencia de recargos o cambios constantes en sus labores, probablemente sin una comunicación formal oportuna. Un 13.2 % con 16 personas manifestó que siempre realiza tareas ajenas al TDR, posicionándose como el grupo más expuesto a una sobrecarga estructural no reconocida en sus funciones contractuales. En contraste, el 19.8 % con 24 personas indicó que la mayoría de veces no enfrenta esta situación, siendo el grupo menos afectado por este tipo de cambios. La alta proporción de trabajadores que declara asumir funciones no contempladas refleja una gestión operativa que, en muchos casos, demanda flexibilidad constante por parte del personal, lo que puede generar desorganización, desgaste emocional y falta de claridad respecto a los límites de su labor.

b) Preguntas y respuestas correspondientes a la dimensión “Compromiso Laboral”

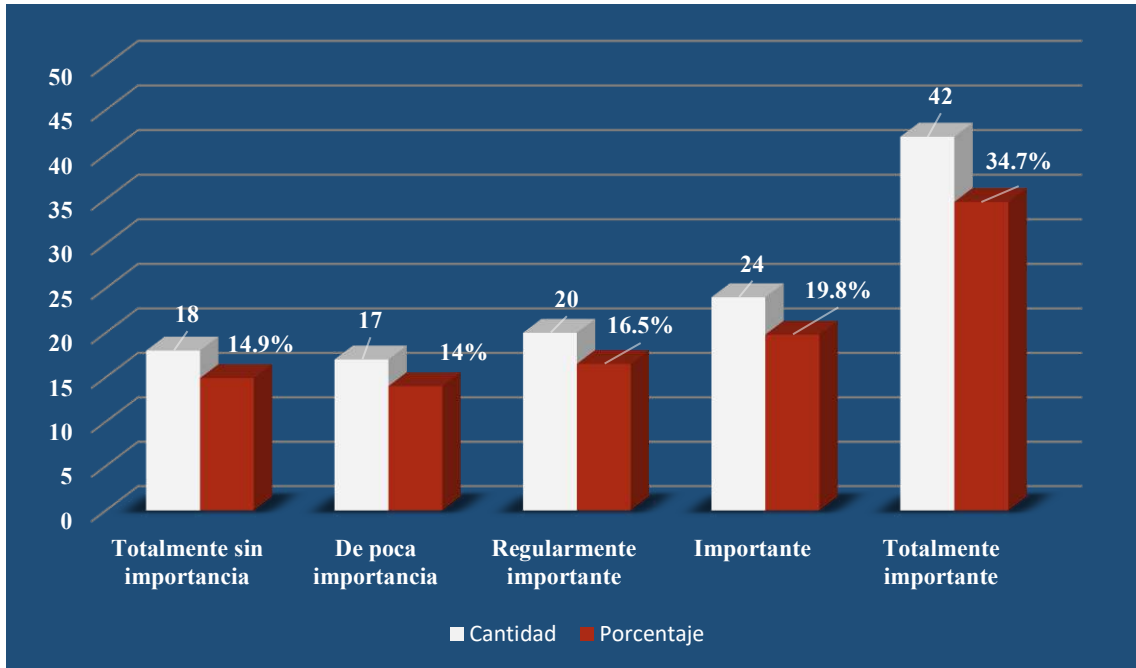
Tabla 11

Importancia del trabajo respecto a los objetivos organizacionales

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente sin importancia	18	14,9
De poca importancia	17	14,0
Regularmente importante	20	16,5
Importante	24	19,8
Totalmente importante	42	34,7
Total	121	100

Figura 9

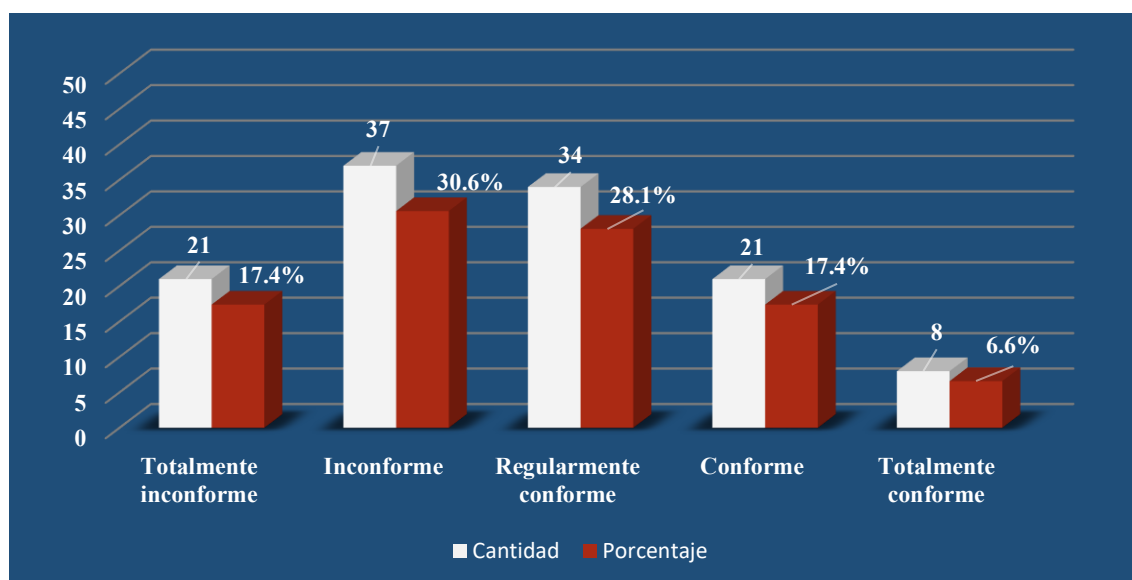
Importancia del trabajo respecto a los objetivos organizacionales: Cantidad y porcentaje



La percepción de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica respecto a la importancia de su trabajo en relación con los objetivos organizacionales muestra que el 34.7 % con 42 personas considera que su labor es totalmente importante, lo que refleja un alto nivel de identificación con el propósito institucional y reconocimiento del valor que aportan a las metas del hospital. El 19.8 % con 24 trabajadores señala que su trabajo es importante, consolidando a más de la mitad de los encuestados dentro de una visión positiva sobre su aporte organizacional. Sin embargo, el 16.5 % con 20 personas lo califica como regularmente importante, lo que sugiere cierta ambivalencia o percepción de menor integración con los objetivos generales. Un 14 % con 17 trabajadores opina que su labor tiene poca importancia, mientras que el 14.9 % con 18 personas manifiesta que su trabajo carece totalmente de relevancia dentro del entorno institucional. Estos dos últimos grupos evidencian una desconexión con la misión organizacional, posiblemente influenciada por la falta de reconocimiento, escasa retroalimentación, ausencia de inclusión en procesos institucionales o la percepción de estar relegados a tareas operativas sin impacto visible. La coexistencia de valoraciones altas y bajas refleja un entorno laboral segmentado, donde no todos los trabajadores se sienten parte activa en el logro de los objetivos del hospital, a pesar de cumplir funciones esenciales para su operatividad diaria.

Tabla 12*Conformidad con el reconocimiento de los logros laborales*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente inconforme	21	17,4
Inconforme	37	30,6
Regularmente conforme	34	28,1
Conforme	21	17,4
Totalmente conforme	8	6,6
Total	121	100

Figura 10*Conformidad con el reconocimiento de los logros laborales: Cantidad y porcentaje*

La conformidad de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica respecto al reconocimiento de sus logros laborales muestra que el 30.6 % con 37 personas se siente inconforme, mientras que el 17.4 % con 21 personas manifestó estar totalmente inconforme, lo que refleja que casi la mitad del personal no percibe una valoración adecuada de su desempeño, situación que puede generar desmotivación, desgaste emocional y percepción de indiferencia institucional frente a sus esfuerzos. El 28.1 % con 34 trabajadores se ubica en una posición intermedia al declararse regularmente conforme, lo cual evidencia cierta ambigüedad o experiencias puntuales de reconocimiento que no se sostienen en el tiempo. En contraste, solo el 17.4 % con 21 personas expresó sentirse conforme y apenas el 6.6 % con 8 personas se manifestó totalmente conforme, mostrando que el nivel de satisfacción plena con el reconocimiento recibido es bajo. La distribución de respuestas revela un entorno laboral en el que el esfuerzo cotidiano no siempre es

visibilizado ni reforzado de manera constante, particularmente en labores operativas o funciones que, aunque esenciales para el funcionamiento del hospital, no reciben el mismo nivel de atención o retroalimentación por parte de los niveles superiores. La falta de reconocimiento frecuente contribuye a una percepción general de desapego institucional, afectando no solo el bienestar individual, sino también el compromiso con los objetivos organizacionales.

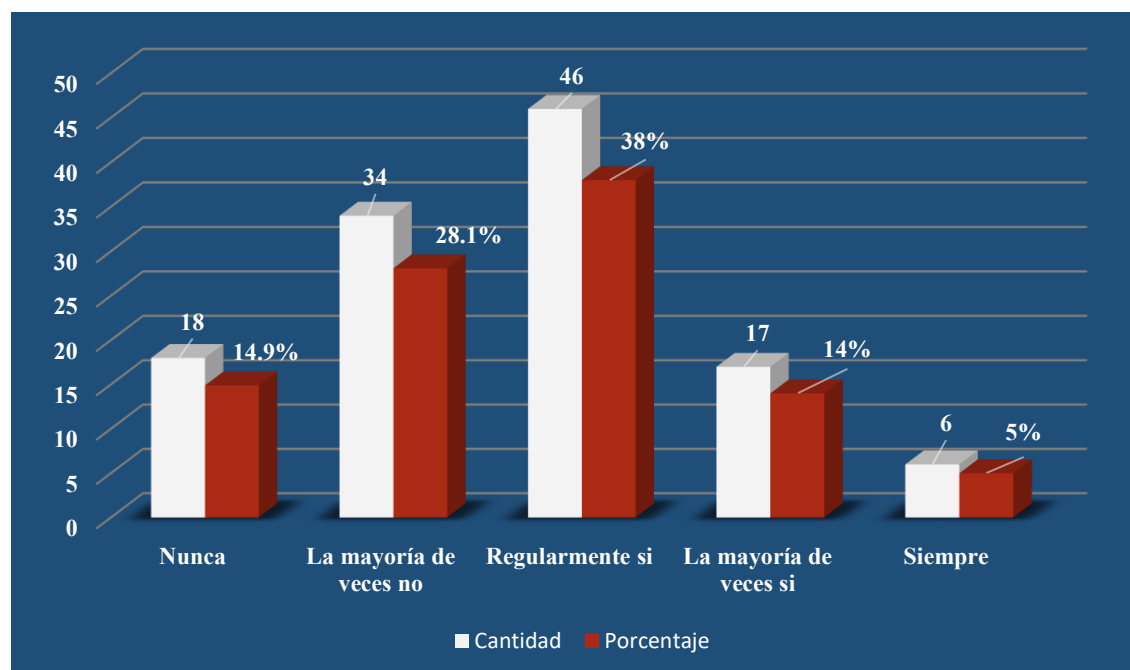
Tabla 13

Percepción del apoyo institucional al desarrollo profesional

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Nunca	18	14,9
La mayoría de veces no	34	28,1
Regularmente si	46	38,0
La mayoría de veces si	17	14,0
Siempre	6	5,0
Total	121	100

Figura 11

Percepción del apoyo institucional al desarrollo profesional.: Cantidad y porcentaje



La percepción del apoyo institucional al desarrollo profesional por parte de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica muestra que el 38 % con 46 personas respondió que

regularmente recibe apoyo, reflejando una experiencia intermitente en la que se identifican esfuerzos puntuales por parte de la institución, aunque sin una política constante o equitativa. El 28.1 % con 34 trabajadores indicó que la mayoría de veces no recibe dicho apoyo y el 14.9 % con 18 personas señaló que nunca lo ha recibido, sumando más del 40 % que percibe una ausencia significativa de oportunidades o iniciativas para el fortalecimiento de sus capacidades laborales. Solo el 14 % con 17 personas considera que la mayoría de veces sí recibe apoyo, mientras que apenas el 5 % con 6 personas manifestó que siempre lo percibe, evidenciando que el acceso a espacios de desarrollo profesional es limitado. Esta distribución sugiere que, si bien existen intentos por brindar herramientas o espacios de crecimiento, estos no son suficientes ni alcanzan a todos los trabajadores, generando una percepción de exclusión o desigualdad entre quienes cumplen funciones operativas y desean mejorar su desempeño. La baja proporción de respuestas favorables también se relaciona con la carga laboral prolongada y las funciones fuera del TDR, que limitan el tiempo y los recursos disponibles para el aprendizaje o la capacitación continua.

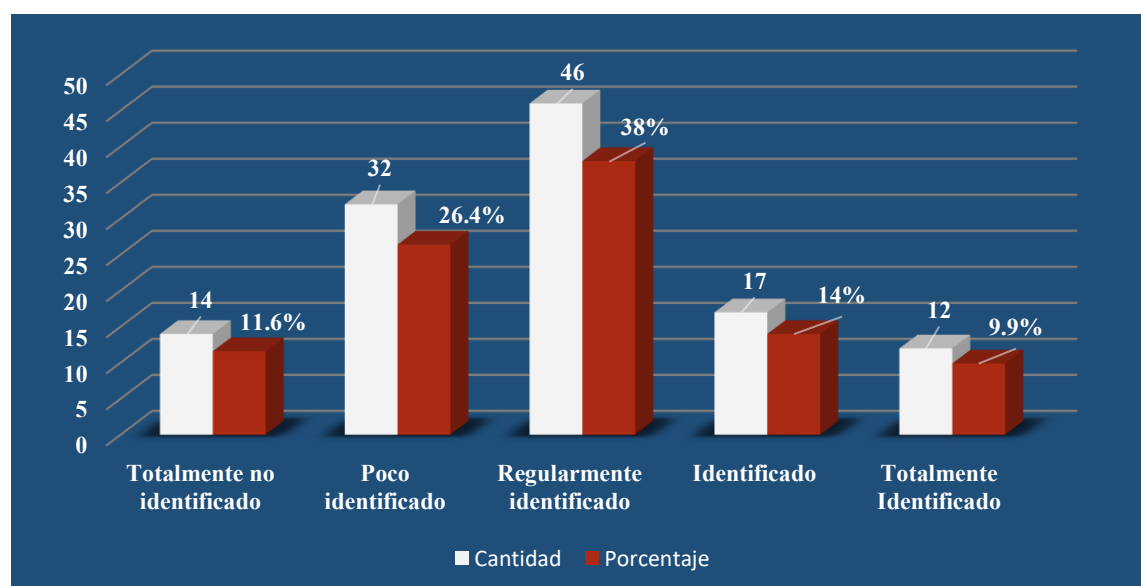
Tabla 14

Identificación con los valores institucionales

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente no identificado	14	11,6
Poco identificado	32	26,4
Regularmente identificado	46	38,0
Identificado	17	14,0
Totalmente Identificado	12	9,9
Total	121	100

Figura 12

Identificación con los valores institucionales: Cantidad y porcentaje



La identificación con los valores institucionales muestra que el 38 % con 46 personas se siente regularmente identificado, lo que refleja una conexión parcial con los principios que orientan la cultura organizacional, posiblemente influenciada por interacciones laborales esporádicas, participación limitada en actividades institucionales o un enfoque laboral centrado únicamente en el cumplimiento de funciones operativas. El 26.4 % con 32 trabajadores indicó sentirse poco identificado y el 11.6 % con 14 personas expresó no sentirse identificado en absoluto, representando un 38 % que manifiesta una clara desconexión con los valores promovidos, lo cual puede deberse a la falta de canales efectivos de comunicación interna, ausencia de espacios formativos o escaso reconocimiento simbólico hacia su labor. En contraste, el 14 % con 17 personas señaló sentirse identificado, mientras que el 9.9 % con 12 trabajadores manifestó una identificación total, conformando el grupo que establece un vínculo más estrecho con la misión y visión institucional. La mayoría se concentra en percepciones neutras o negativas, lo que evidencia que los valores no están siendo interiorizados de manera equitativa por todo el personal, especialmente por quienes ocupan cargos tercerizados o rotativos, lo que limita la construcción de un sentido de pertenencia y cohesión organizacional.

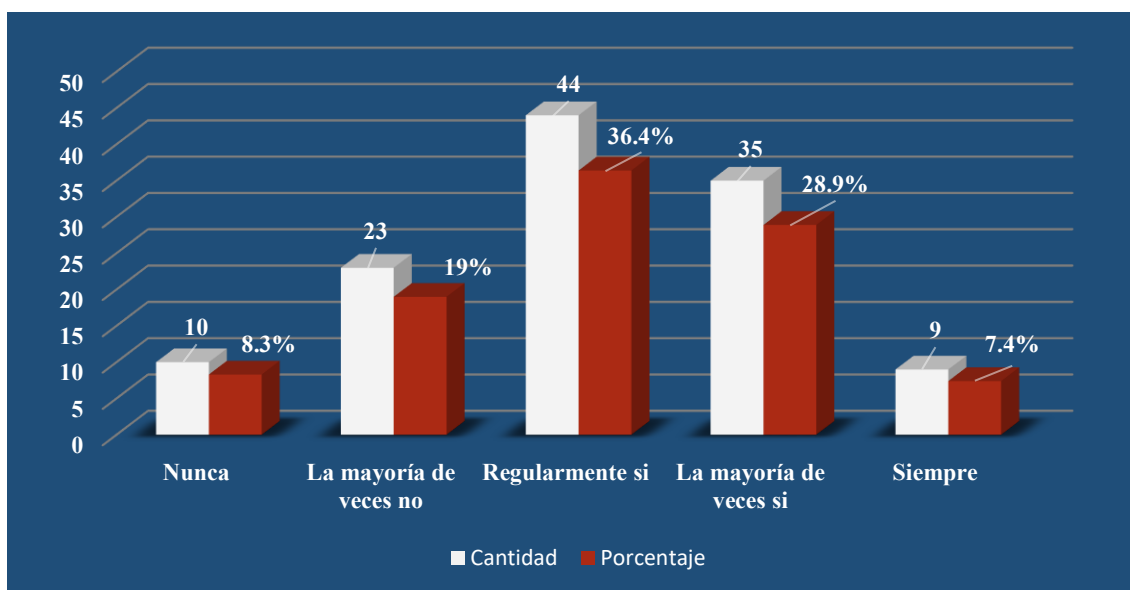
Tabla 15

Frecuencia con la que considera cambiar de empleo

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Nunca	10	8,3
La mayoría de veces no	23	19,0
Regularmente si	44	36,4
La mayoría de veces si	35	28,9
Siempre	9	7,4
Total	121	100

Figura 13

Frecuencia con la que considera cambiar de empleo: Cantidad y porcentaje



La frecuencia con la que los locadores de servicio consideran cambiar de empleo muestra que el 36.4 % con 44 personas manifestó que regularmente piensa en buscar otra oportunidad laboral, lo que evidencia una alta recurrencia en la intención de abandonar el puesto, reflejando una sensación de insatisfacción sostenida y una baja vinculación emocional con el entorno donde se desempeñan. El 28.9 % con 35 trabajadores indicó que la mayoría de veces sí contempla dejar su empleo, lo que sugiere que más de la mitad de los encuestados evalúa constantemente otras alternativas debido a factores como la sobrecarga de tareas, la falta de reconocimiento, el incumplimiento del TDR o la escasa proyección profesional. Un 19 % con 23 personas señaló que la mayoría de veces no considera esa posibilidad, mientras que solo el 8.3 % con 10 trabajadores afirmó que nunca lo ha pensado, conformando el grupo con mayor estabilidad y nivel de conformidad respecto a su situación laboral actual. Por otro lado, el 7.4 % con 9 personas indicó que siempre piensa en cambiar de empleo, reflejando un nivel de descontento permanente posiblemente asociado a frustraciones acumuladas, desgaste emocional o condiciones contractuales poco favorables. Los datos revelan que la mayoría de locadores no se sienten plenamente integrados ni satisfechos con su experiencia laboral, lo cual debilita su compromiso y genera una predisposición constante a abandonar la organización. La disposición a buscar nuevas oportunidades no solo evidencia malestar individual, sino también vulnerabilidad institucional en términos de retención del personal y estabilidad operativa.

c) Preguntas y respuestas correspondientes a la dimensión “Regularización del Horario”

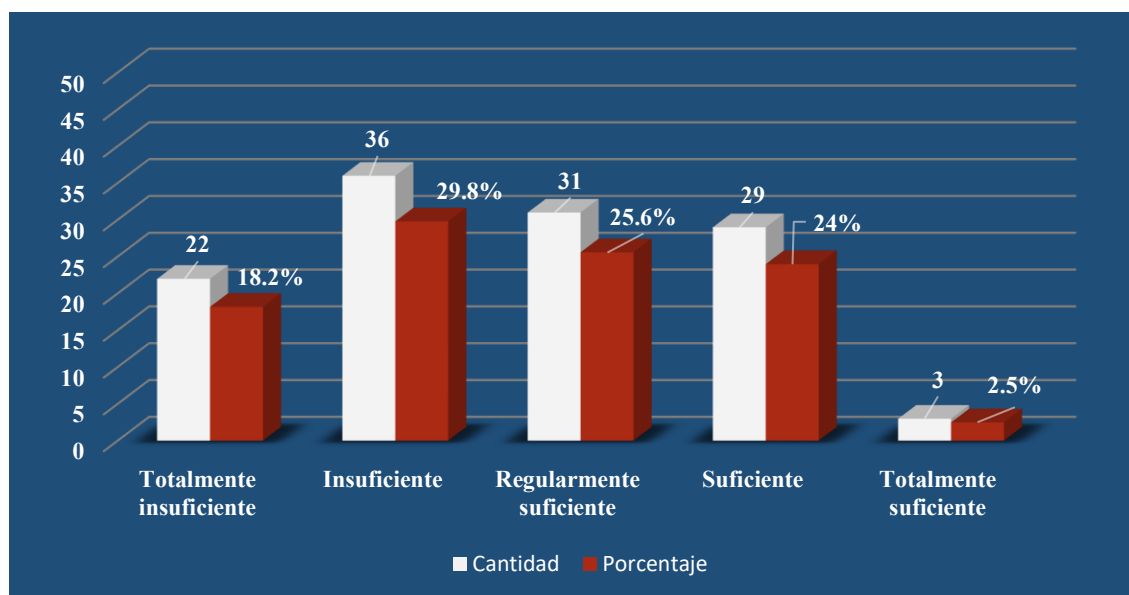
Tabla 16

Suficiencia del tiempo asignado para las labores

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insuficiente	22	18,2
Insuficiente	36	29,8
Regularmente suficiente	31	25,6
Suficiente	29	24,0
Totalmente suficiente	3	2,5
Total	121	100

Figura 14

Suficiencia del tiempo asignado para las labores: Cantidad y porcentaje



La percepción sobre la suficiencia del tiempo asignado para el cumplimiento de las labores muestra que el 29.8 % con 36 personas considera que el tiempo es insuficiente, mientras que el 18.2 % con 22 trabajadores lo califica como totalmente insuficiente, evidenciando que casi la mitad del personal no cuenta con el tiempo necesario para desarrollar sus funciones de manera adecuada. Esta situación puede estar directamente relacionada con la elevada carga laboral, la realización de tareas no previstas en el TDR y la frecuencia de interrupciones durante la jornada, factores que dificultan la gestión eficiente del tiempo. Un 25.6 % con 31 personas señaló que el tiempo asignado es regularmente suficiente, lo que

indica que, aunque en ocasiones logran cumplir sus tareas dentro del horario, enfrentan limitaciones que afectan la continuidad y finalización oportuna de sus actividades. El 24 % con 29 trabajadores manifestó que el tiempo asignado es suficiente, y solo el 2.5 % con 3 personas lo considera totalmente suficiente, conformando un grupo minoritario que percibe adecuadas condiciones temporales para el desarrollo de sus labores. La mayoría se encuentra en niveles que oscilan entre la insuficiencia y la regularidad, lo que refleja un escenario laboral exigente donde el tiempo disponible no alcanza para cubrir todas las responsabilidades, generando presión, acumulación de tareas y sensación de ineficiencia en el cumplimiento de los objetivos diarios.

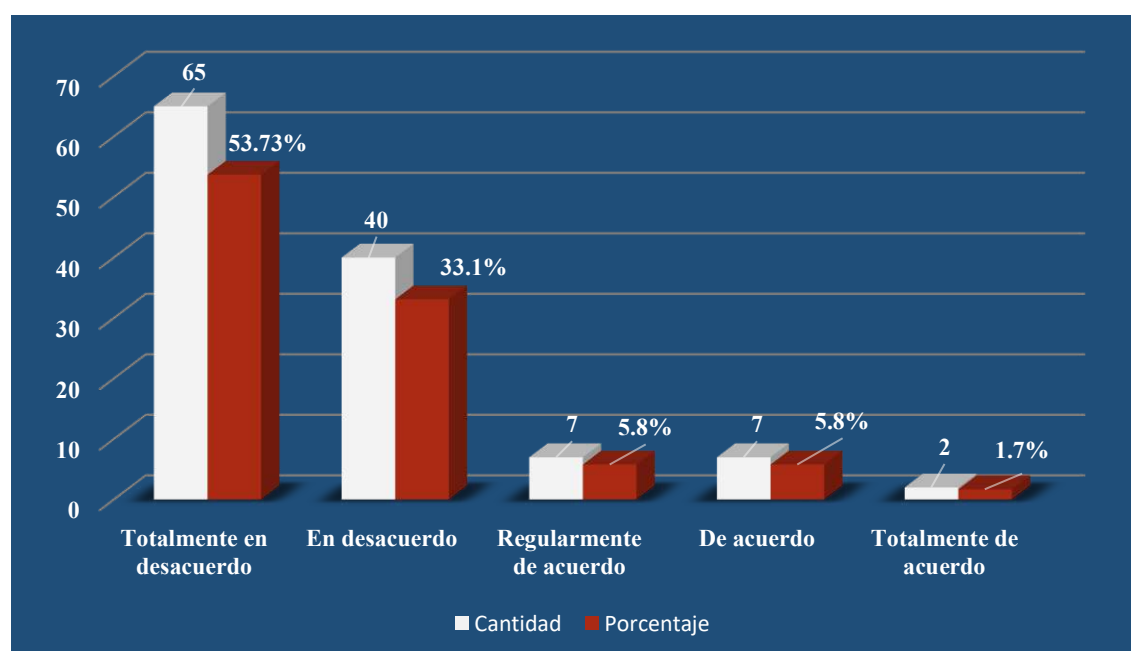
Tabla 17

Conformidad con prolongar la jornada laboral

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	65	53,7
En desacuerdo	40	33,1
Regularmente de acuerdo	7	5,8
De acuerdo	7	5,8
Totalmente de acuerdo	2	1,7
Total	121	100

Figura 15

Conformidad con prolongar la jornada laboral: Cantidad y porcentaje



La conformidad con prolongar la jornada laboral revela una tendencia mayoritaria de rechazo entre los locadores de servicio. El 53.7 % con 65 personas manifestó estar totalmente en desacuerdo con extender el horario de trabajo, mientras que el 33.1 % con 40 trabajadores expresó simplemente estar en desacuerdo, lo que suma más del 86 % del total que rechaza rotundamente la idea de ampliar sus horas laborales. Este posicionamiento se relaciona con las ya extensas jornadas que cumple gran parte del personal, donde se reportan horarios que superan las 10 horas diarias, así como con la percepción de carga excesiva, interrupciones frecuentes y tiempo insuficiente para desarrollar las tareas asignadas. Un 5.8 % con 7 personas indicó estar regularmente de acuerdo y un porcentaje similar manifestó estar de acuerdo, mientras que solo el 1.7 % con 2 personas se mostró totalmente de acuerdo con prolongar la jornada. El bajo nivel de aceptación evidencia un alto nivel de agotamiento físico y emocional entre los locadores, quienes asocian la extensión de su horario con un incremento del desgaste, sin que ello implique beneficios tangibles o reconocimiento institucional. Esta percepción generalizada refuerza el malestar frente a las condiciones laborales actuales y la necesidad sentida de mantener límites claros que permitan equilibrio entre las responsabilidades asumidas y la salud del trabajador.

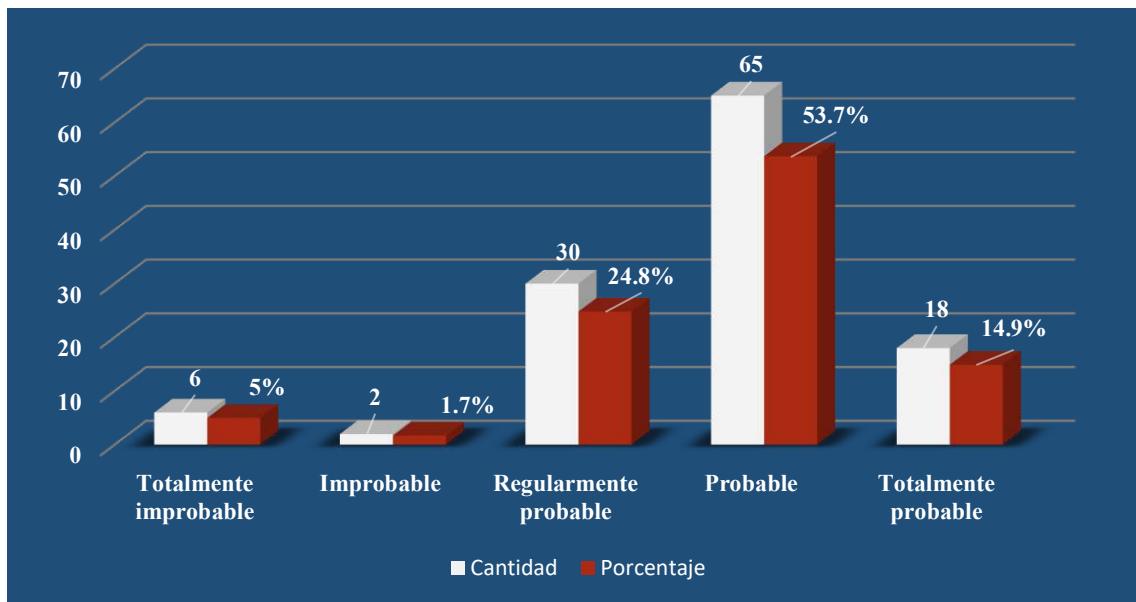
Tabla 18

Probabilidad de postergar el horario de refrigerio por razones laborales

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente improbable	6	5,0
Improbable	2	1,7
Regularmente probable	30	24,8
Probable	65	53,7
Totalmente probable	18	14,9
Total	121	100

Figura 16

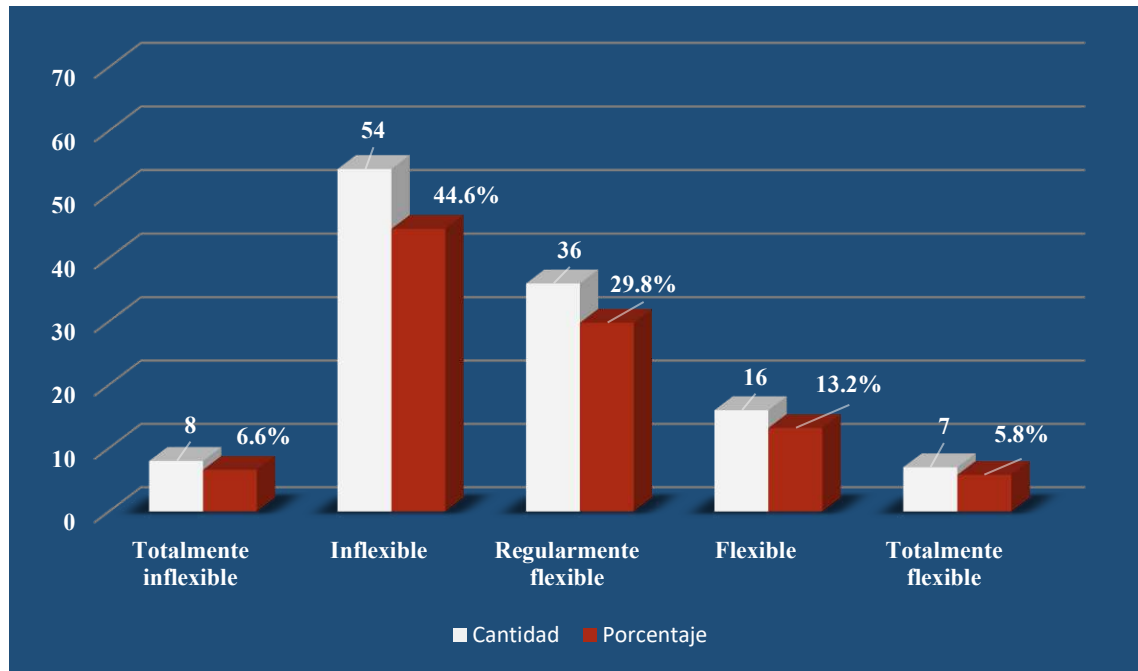
Probabilidad de postergar el horario de refrigerio por razones laborales: Cantidad y porcentaje



La probabilidad de postergar el horario de refrigerio por razones laborales muestra que el 53.7 % con 65 personas considera probable tener que retrasar su tiempo de alimentación debido a sus funciones, mientras que el 14.9 % con 18 trabajadores manifestó que esta situación es totalmente probable, sumando más de dos tercios del total que reconoce una afectación directa a su pausa diaria. Un 24.8 % con 30 personas indicó que esta situación ocurre regularmente, reflejando que la interrupción del horario de descanso es una práctica frecuente. Solo el 5 % con 6 personas señaló que es totalmente improbable, y un mínimo 1.7 % con 2 trabajadores consideró que es improbable postergar su refrigerio. A pesar de que el horario establecido para el refrigerio es de 1:00 p. m. a 2:00 p. m., muchas áreas, particularmente las administrativas y de salud, enfrentan condiciones que impiden cumplir con este horario. En el caso de oficinas administrativas, el ingreso de documentos fuera de hora o la atención urgente de requerimientos institucionales obliga a permanecer en funciones más allá del tiempo estipulado. Por otro lado, en el área de consultorios, la elevada carga de pacientes lleva a que algunos trabajadores solo puedan alimentarse cuando finalizan sus actividades, incluso si esto ocurre mucho después de la hora asignada. La prolongación o postergación del refrigerio no solo refleja desajustes operativos, sino también un entorno de alta exigencia donde la necesidad de respuesta inmediata supera el derecho al descanso adecuado.

Tabla 19*Valoración del horario laboral*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente inflexible	8	6,6
Inflexible	54	44,6
Regularmente flexible	36	29,8
Flexible	16	13,2
Totalmente flexible	7	5,8
Total	121	100

Figura 17*Valoración del horario laboral: Cantidad y porcentaje*

La valoración del horario laboral por parte de los locadores de servicio indica que el 44.6 % con 54 personas lo percibe como inflexible y el 6.6 % con 8 personas como totalmente inflexible, lo que en conjunto representa más de la mitad del total que no encuentra margen para adaptar su jornada a situaciones personales, familiares o imprevistos. Esta percepción se vincula con la rigidez de los turnos asignados y con la constante presión por cumplir tareas incluso fuera del horario regular, como lo evidencian también los resultados sobre postergación del refrigerio y conformidad con la prolongación de la jornada. Un 29.8 % con 36 trabajadores indicó que el horario es regularmente flexible, lo que sugiere la existencia de ciertas excepciones o tolerancia limitada según el área o tipo de función. Por

otro lado, el 13.2 % con 16 personas lo califica como flexible y apenas el 5.8 % con 7 individuos lo considera totalmente flexible, representando al grupo con mayor autonomía o con experiencias más favorables respecto a la distribución de su tiempo laboral. La mayoría se sitúa en niveles de valoración negativa o ambigua, lo que revela una organización estructurada bajo horarios fijos, sin mecanismos claros que permitan adaptaciones según la realidad del trabajador o las circunstancias del servicio. Este escenario refuerza la percepción de falta de equilibrio entre la vida personal y el trabajo, afectando la satisfacción laboral y el sentido de bienestar del personal operativa.

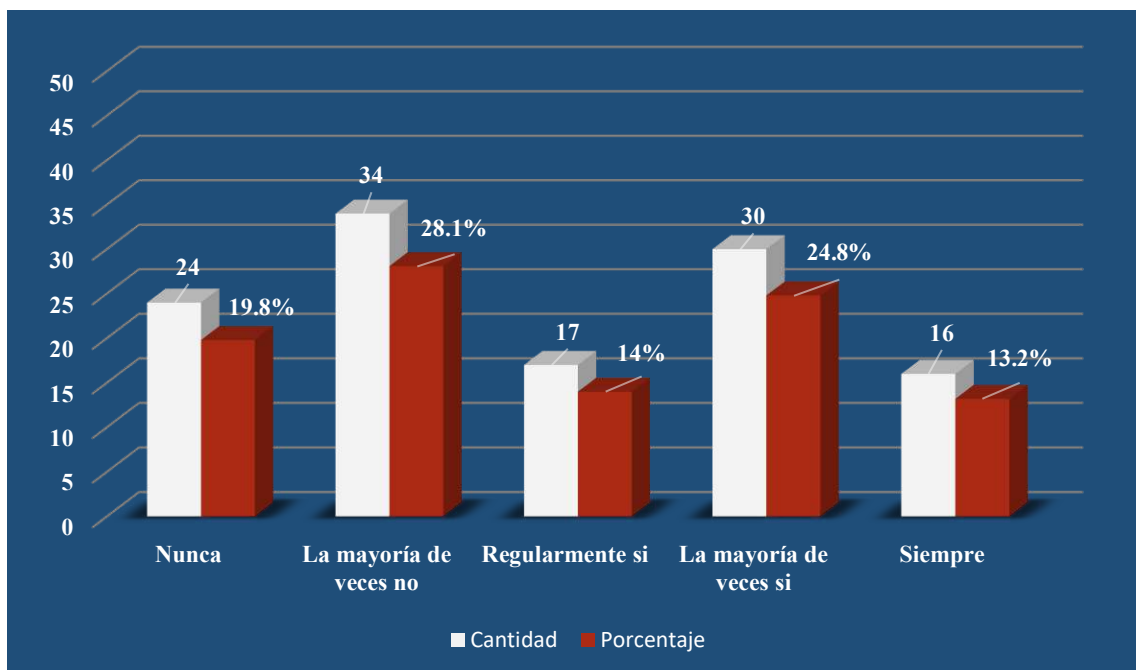
Tabla 20

Frecuencia de turnos no programados

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Nunca	24	19,8
La mayoría de veces no	34	28,1
Regularmente si	17	14,0
La mayoría de veces si	30	24,8
Siempre	16	13,2
Total	121	100

Figura 18

Frecuencia de turnos no programados: Cantidad y porcentaje



La frecuencia de turnos no programados refleja que el 28.1 % con 34 personas indicó que la mayoría de veces no le asignan turnos fuera de lo previsto, mientras que el 19.8 % con 24 trabajadores señaló que nunca ha sido convocado en estas condiciones, conformando al grupo que mantiene mayor estabilidad y previsión en su jornada laboral. Sin embargo, el 24.8 % con 30 personas manifestó que la mayoría de veces sí debe asumir turnos no programados y el 13.2 % con 16 trabajadores indicó que siempre se enfrenta a esta situación, revelando que más de un tercio del total vive con frecuencia este tipo de eventualidad. Además, un 14 % con 17 personas afirmó que esto ocurre regularmente, lo que refleja una organización del trabajo marcada por la informalidad en la programación o por la necesidad constante de cubrir vacíos operativos. El número significativo de trabajadores que reporta recibir turnos imprevistos evidencia una dinámica laboral en la que la planificación no siempre se cumple o donde la demanda de servicios supera la capacidad establecida. Esta situación genera inestabilidad en la organización del tiempo personal y familiar, afectando la percepción de control sobre la jornada y contribuyendo al desgaste físico y mental del personal, especialmente en áreas donde la rotación o carga asistencial es elevada.

d) Preguntas y respuestas correspondientes a la dimensión “Remuneración”

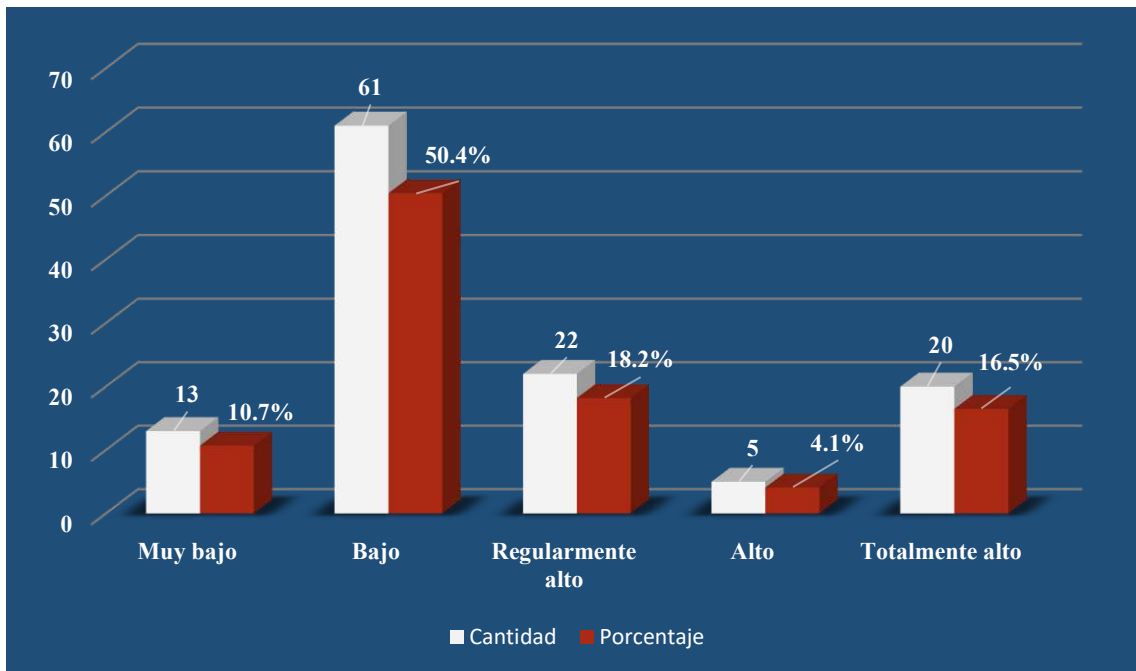
Tabla 21

Percepción del nivel salarial recibido

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bajo	13	10,7
Bajo	61	50,4
Regularmente alto	22	18,2
Alto	5	4,1
Totalmente alto	20	16,5
Total	121	100

Figura 19

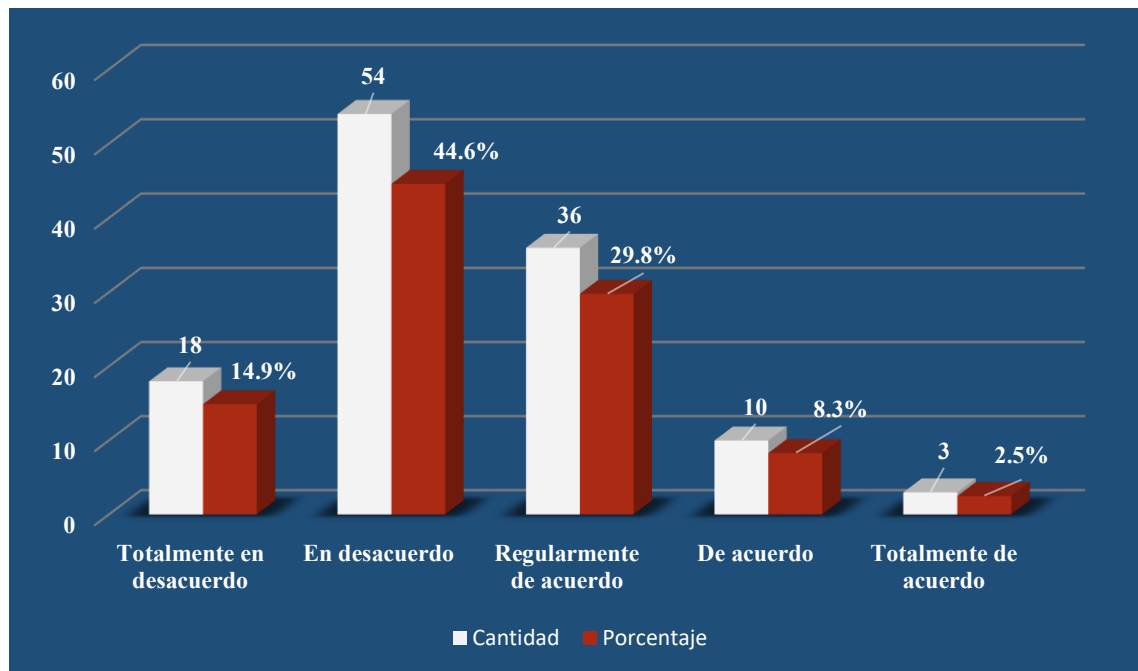
Percepción del nivel salarial recibido: Cantidad y porcentaje



La percepción del nivel salarial recibido muestra una marcada tendencia de insatisfacción entre los locadores de servicio, donde el 50.4 % con 61 personas considera que su salario es bajo y el 10.7 % con 13 personas lo califica como muy bajo, representando a más del 60 % del total que no se siente justamente remunerado por las funciones que desempeña. La combinación de una alta carga laboral, cumplimiento de tareas no contempladas en el TDR, interrupciones constantes durante la jornada y prolongación frecuente del horario de trabajo refuerza la percepción de que el esfuerzo realizado no guarda proporción con la compensación económica recibida. La modalidad de contratación, que no otorga beneficios laborales completos ni garantiza estabilidad, agrava la percepción de precariedad entre quienes cumplen funciones esenciales en áreas operativas, administrativas y asistenciales. Un 18.2 % con 22 trabajadores consideró que su salario es regularmente alto, mientras que solo el 4.1 % con 5 personas lo percibe como alto y el 16.5 % con 20 personas lo valora como totalmente alto, conformando el grupo que manifiesta mayor conformidad, posiblemente vinculado a labores menos exigentes o con menor carga horaria. Las diferencias en la valoración del ingreso reflejan una distribución desigual del reconocimiento económico, lo que impacta directamente en el bienestar emocional, reduce el sentido de pertenencia y refuerza la predisposición a buscar otras oportunidades laborales.

Tabla 22*Conformidad con el salario percibido*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	14,9
En desacuerdo	54	44,6
Regularmente de acuerdo	36	29,8
De acuerdo	10	8,3
Totalmente de acuerdo	3	2,5
Total	121	100

Figura 20*Conformidad con el salario percibido: Cantidad y porcentaje*

La conformidad con el salario percibido revela un nivel considerable de insatisfacción entre los locadores de servicio, donde el 44.6 % con 54 personas manifestó estar en desacuerdo y el 14.9 % con 18 personas expresó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 59.5 % que no se siente conforme con la retribución económica que recibe por su labor. Un 29.8 % con 36 personas indicó estar regularmente de acuerdo, reflejando una percepción ambigua donde el ingreso podría ser aceptable en determinados contextos, pero sigue siendo insuficiente frente a la carga laboral, las condiciones contractuales y el costo de vida. En contraste, solo el 8.3 % con 10 trabajadores manifestó estar de acuerdo y apenas el 2.5 % con 3 personas se mostró totalmente de acuerdo con el salario que recibe, conformando un

grupo reducido que percibe un equilibrio entre el esfuerzo desempeñado y el ingreso obtenido. La mayoría considera que la remuneración actual no corresponde con las exigencias del puesto ni con el tiempo dedicado, especialmente en un contexto marcado por extensas jornadas, tareas no previstas, interrupciones constantes y limitadas oportunidades de desarrollo profesional. Esta percepción negativa sobre la compensación recibida impacta directamente en la motivación, la permanencia en el puesto y el sentido de justicia organizacional, contribuyendo al malestar general evidenciado en otras dimensiones del entorno laboral.

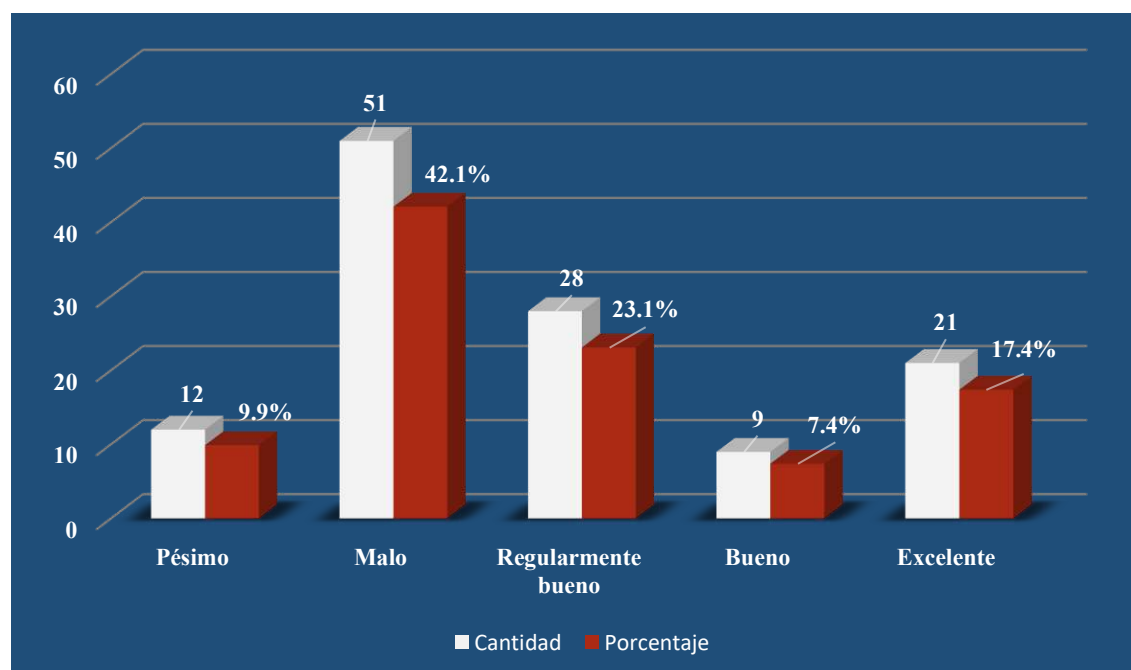
Tabla 23

Percepción sobre la política salarial institucional

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Pésimo	12	9,9
Malo	51	42,1
Regularmente bueno	28	23,1
Bueno	9	7,4
Excelente	21	17,4
Total	121	100

Figura 21

Percepción sobre la política salarial institucional: Cantidad y porcentaje



La percepción sobre la política salarial institucional refleja una opinión predominantemente negativa entre los locadores de servicio, donde el 42.1 % con 51 personas la califica como mala y el 9.9 % con 12 personas la considera pésima, sumando más del 50 % que no encuentra equidad ni adecuación en los criterios utilizados para determinar las remuneraciones. Esta valoración se sustenta en experiencias directas relacionadas con la falta de reajustes salariales, la ausencia de diferenciación por niveles de esfuerzo o responsabilidad, y la percepción de que no se toma en cuenta el contexto económico actual ni las condiciones reales de trabajo. Un 23.1 % con 28 personas la considera regularmente buena, lo que sugiere una evaluación intermedia, posiblemente por encontrar ciertas intenciones institucionales de mejora, aunque sin resultados tangibles ni sostenidos. En menor proporción, el 7.4 % con 9 personas la percibe como buena y el 17.4 % con 21 trabajadores la califica como excelente, lo que representa al grupo que se siente beneficiado o conforme con la forma en que se maneja la política salarial. La mayoría considera que no existe una estructura clara, justa ni transparente en la asignación de sueldos, lo cual no solo influye en el nivel de insatisfacción, sino también en la motivación laboral, el sentido de pertenencia y la intención de permanencia dentro de la institución operativa.

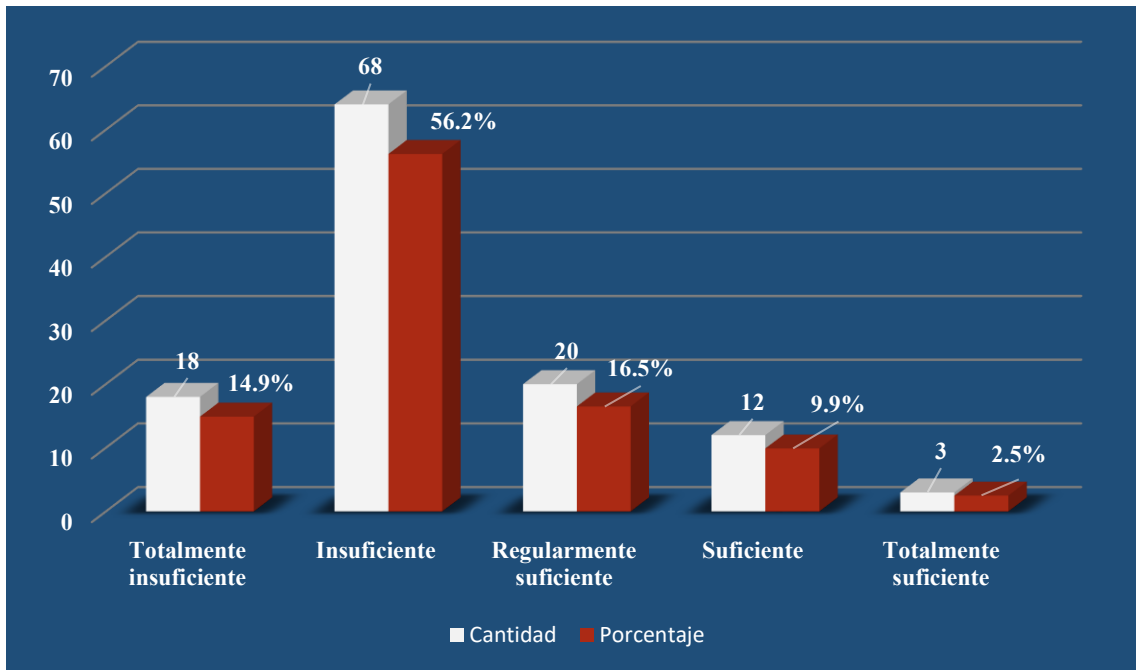
Tabla 24

Valoración del salario en función del costo de vida actual

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente insuficiente	18	14,9
Insuficiente	68	56,2
Regularmente suficiente	20	16,5
Suficiente	12	9,9
Totalmente suficiente	3	2,5
Total	121	100

Figura 22

Frecuencia con la que considera cambiar de empleo: Cantidad y porcentaje



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La valoración del salario en función del costo de vida actual refleja una fuerte percepción de insuficiencia económica entre los locadores de servicio, donde el 56.2 % con 64 personas considera que el ingreso recibido no alcanza para cubrir las necesidades básicas y el 14.9 % con 18 personas lo califica como totalmente insuficiente, sumando más del 70 % que no logra mantener estabilidad financiera con el salario que percibe. Un 16.5 % con 20 trabajadores manifestó que el salario es regularmente suficiente, lo que indica que, aunque puede cubrir algunos gastos, no permite enfrentar el aumento constante del costo de vida ni ofrece margen para ahorro o eventualidades. El 9.9 % con 12 personas percibe el ingreso como suficiente y solo el 2.5 % con 3 personas lo considera totalmente suficiente, conformando un grupo reducido que logra ajustar su presupuesto con los ingresos obtenidos. La mayoría enfrenta dificultades económicas que se ven agravadas por la falta de beneficios laborales, el carácter temporal de sus contratos, la ausencia de incrementos salariales y la alta carga de trabajo, lo cual intensifica el descontento general. Esta percepción no solo impacta en la calidad de vida individual, sino que también afecta la estabilidad emocional, la motivación y el compromiso del personal, al evidenciar una desconexión entre el esfuerzo exigido y la compensación otorgada en el contexto económico actual.

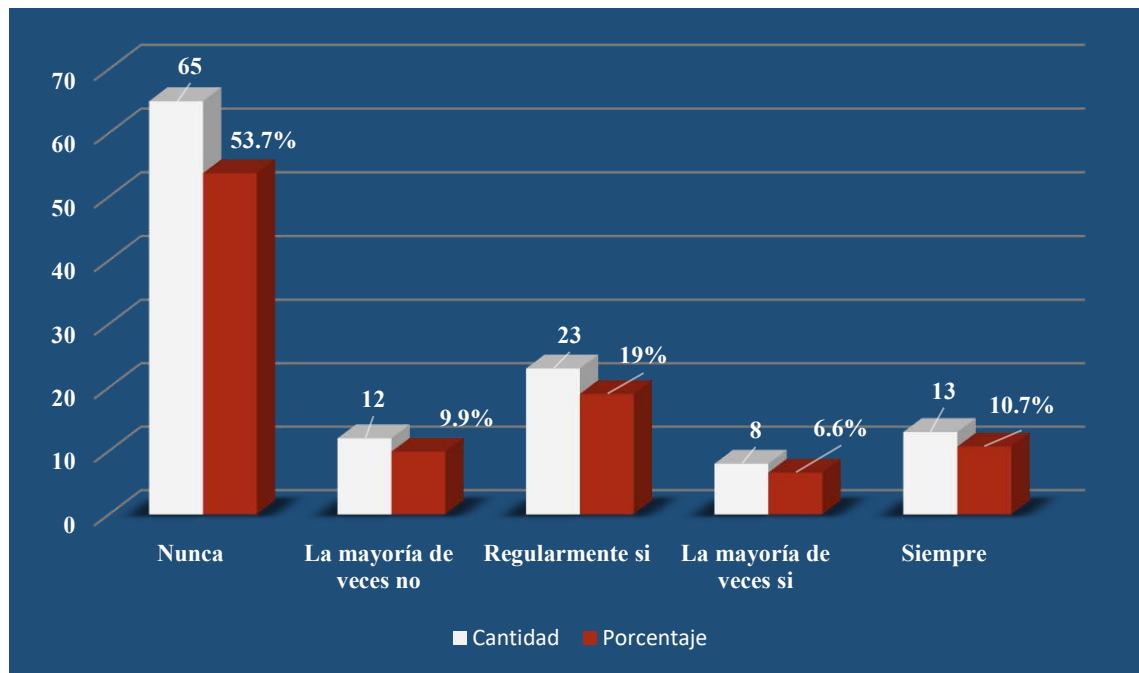
Tabla 25

Frecuencia de percepción de bonos de incentivo

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Nunca	65	53,7
La mayoría de veces no	12	9,9
Regularmente si	23	19,0
La mayoría de veces si	8	6,6
Siempre	13	10,7
Total	121	100

Figura 23

Frecuencia de percepción de bonos de incentivo: Cantidad y porcentaje



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La frecuencia de percepción de bonos de incentivo evidencia una distribución claramente desfavorable, donde el 53.7 % con 65 personas indicó que nunca ha recibido algún tipo de bonificación adicional y el 9.9 % con 12 personas señaló que la mayoría de veces no los ha percibido, sumando más del 60 % que no ha tenido acceso a este tipo de reconocimiento económico. Un 19 % con 23 personas manifestó que regularmente sí recibe bonos, lo que sugiere una asignación esporádica que no genera una expectativa clara ni sostenida en el tiempo. Solo el 6.6 % con 8 trabajadores señaló que la mayoría de veces sí los percibe y el

10.7 % con 13 personas indicó que siempre recibe algún bono, conformando el grupo con mayor experiencia de reconocimiento institucional. La escasa frecuencia con la que se otorgan incentivos debilita la percepción de justicia organizacional y refuerza el sentimiento de indiferencia hacia el esfuerzo realizado, sobre todo en contextos de alta carga laboral y condiciones contractuales sin beneficios adicionales. La ausencia de una política clara de bonificación no solo afecta la motivación y el compromiso de los trabajadores, sino que también limita el desarrollo de una cultura de reconocimiento que fortalezca la productividad y el sentido de pertenencia en la institución.

3.2.2. Preguntas y respuestas correspondientes a la variable dependiente “Estrés Laboral”

a) Preguntas y respuestas correspondientes a la dimensión “Clima Organizacional”

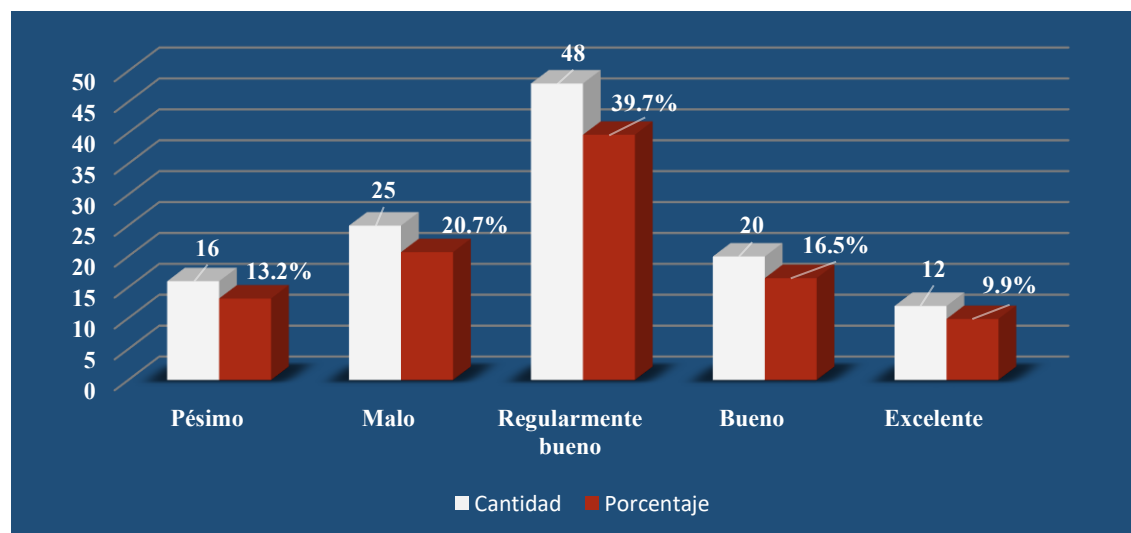
Tabla 26

Percepción sobre el clima organizacional

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Pésimo	16	13,2
Malo	25	20,7
Regularmente bueno	48	39,7
Bueno	20	16,5
Excelente	12	9,9
Total	121	100

Figura 24

Percepción sobre el clima organizacional: Cantidad y porcentaje



Respecto al clima organizacional, el 39.7 % con 48 personas lo considera regularmente bueno, lo que sugiere un ambiente laboral percibido como medianamente adecuado, donde existen condiciones básicas para el desarrollo de las funciones, aunque también se evidencian limitaciones en aspectos como la comunicación, el trabajo en equipo o el reconocimiento institucional. Un 16.5 % con 20 personas calificó el clima como bueno y el 9.9 % con 12 personas como excelente, representando al grupo que identifica un entorno favorable, posiblemente vinculado a dinámicas de colaboración, liderazgo cercano o estabilidad en su área de trabajo. En contraste, el 20.7 % con 25 personas manifestó que el clima es malo y el 13.2 % con 16 personas lo percibe como pésimo, lo que refleja experiencias negativas asociadas a tensiones laborales, falta de apoyo, presión constante o trato desigual. En conjunto, las respuestas evidencian una valoración dividida, donde una parte significativa reconoce un entorno medianamente funcional, pero otra parte identifica barreras que dificultan una experiencia laboral saludable. La distribución sugiere que el clima organizacional no se vive de forma homogénea y que su calidad varía según el área, el tipo de funciones, la carga laboral y el nivel de cercanía o respaldo que percibe el trabajador en su día a día.

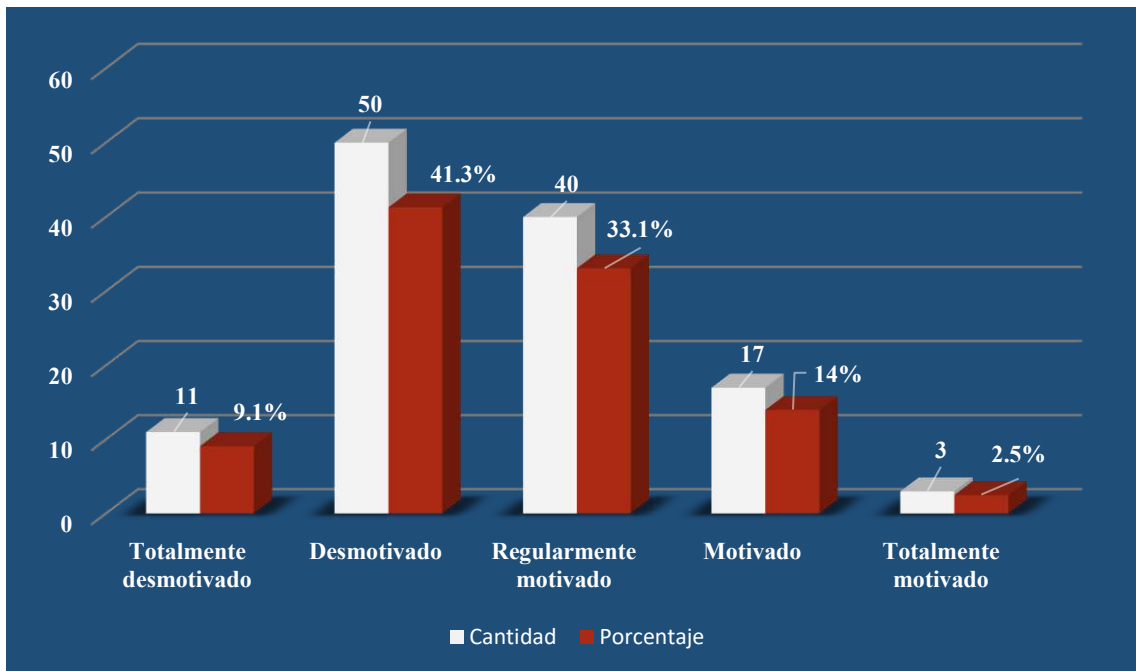
Tabla 27

Nivel de motivación al ejecutar las actividades laborales

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desmotivado	11	9,1
Desmotivado	50	41,3
Regularmente motivado	40	33,1
Motivado	17	14,0
Totalmente motivado	3	2,5
Total	121	100

Figura 25

Nivel de motivación al ejecutar las actividades laborales: Cantidad y porcentaje



En relación con el nivel de motivación al ejecutar las actividades laborales, el 41.3 % con 50 personas manifestó sentirse desmotivado y el 9.1 % con 11 personas totalmente desmotivado, lo que indica que más de la mitad de los locadores de servicio lleva a cabo sus funciones sin ánimo ni satisfacción, reflejando un escenario marcado por el desgaste emocional, la rutina intensa y la falta de estímulos laborales. Esta condición responde a una acumulación de factores negativos como la carga excesiva de trabajo, la realización de funciones no contempladas en el TDR, la falta de reconocimiento, la percepción de salarios insuficientes, la escasa flexibilidad horaria y la inexistencia de incentivos. El 33.1 % con 40 personas señaló sentirse regularmente motivado, lo que evidencia un nivel inestable de motivación que puede estar sujeto a ciertas condiciones particulares de área, compañeros o actividades momentáneas, pero que no representa un estado sostenido de compromiso. En contraste, solo el 14 % con 17 personas indicó sentirse motivado y apenas el 2.5 % con 3 personas afirmó estar totalmente motivado, lo que pone en evidencia una minoría que encuentra en su entorno laboral elementos que alimentan su disposición a rendir y colaborar con entusiasmo. La baja motivación generalizada no solo repercute en la eficiencia del desempeño, sino que también afecta la salud mental del trabajador y debilita la cultura organizacional, promoviendo el ausentismo, la rotación y una relación distante con los objetivos institucionales. La motivación en los locadores no se construye únicamente desde lo económico, sino también desde el trato recibido, el sentido de pertenencia, las

oportunidades de desarrollo y la posibilidad de sentir que su labor es valorada dentro de la institución.

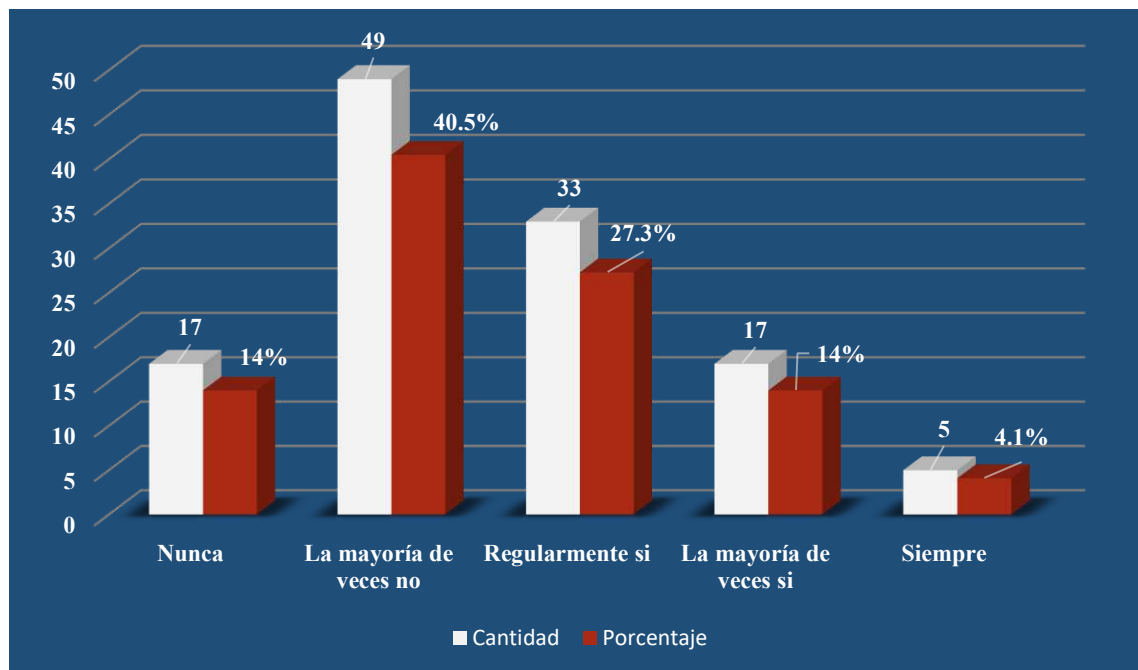
Tabla 28

Valoración de la opinión por el superior

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Nunca	17	14,0
La mayoría de veces no	49	40,5
Regularmente si	33	27,3
La mayoría de veces si	17	14,0
Siempre	5	4,1
Total	121	100

Figura 26

Valoración de la opinión por el superior: Cantidad y porcentaje



En cuanto a la valoración de la opinión por parte del superior, el 40.5 % con 49 personas indicó que la mayoría de veces no se toma en cuenta lo que expresa, mientras que el 14 % con 17 personas señaló que nunca es considerada, revelando que más de la mitad de los locadores siente que sus aportes, sugerencias o preocupaciones no son escuchados ni valorados en su entorno de trabajo. Esta falta de reconocimiento desde los niveles jerárquicos debilita la comunicación interna y genera un ambiente en el que el trabajador percibe que su rol es únicamente operativo, sin posibilidad de incidir en la mejora de los

procesos o ser parte de decisiones que lo afectan. El 27.3 % con 33 personas manifestó que regularmente su opinión es tomada en cuenta, lo que sugiere experiencias mixtas donde la participación no es constante ni confiable. En menor medida, un 14 % con 17 trabajadores señaló que la mayoría de veces sí se considera su opinión y solo el 4.1 % con 5 personas indicó que siempre es valorada por su superior, conformando el grupo con mayor inclusión y diálogo dentro del entorno institucional. Los datos reflejan una estructura vertical rígida, donde la retroalimentación no fluye de manera efectiva y los locadores no perciben espacios reales de participación. Esta situación no solo limita el desarrollo de una cultura de confianza y colaboración, sino que también afecta la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso con la organización, ya que sentirse escuchado y tomado en cuenta es un factor clave para la satisfacción y estabilidad laboral.

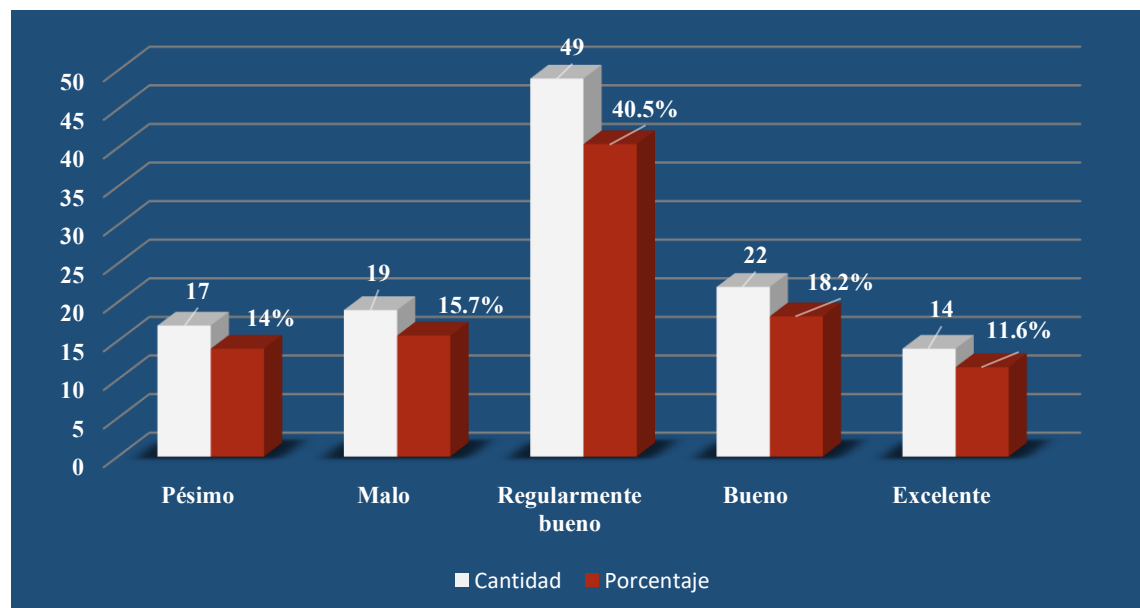
Tabla 29

Percepción sobre las relaciones laborales en su área

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Pésimo	17	14,0
Malo	19	15,7
Regularmente bueno	49	40,5
Bueno	22	18,2
Excelente	14	11,6
Total	121	100

Figura 27

Percepción sobre las relaciones laborales en su área: Cantidad y porcentaje



En lo referido a las relaciones laborales dentro del área de trabajo, el 40.5 % con 49 personas las consideró regularmente buenas, lo que refleja interacciones laborales que, si bien no son conflictivas, tampoco se caracterizan por un compañerismo sólido ni por dinámicas colaborativas constantes. Un 18.2 % con 22 personas indicó que las relaciones son buenas y el 11.6 % con 14 personas las valoró como excelentes, conformando el grupo que percibe un entorno laboral saludable, donde predominan el respeto, la comunicación y el trabajo en equipo. En sentido opuesto, el 15.7 % con 19 personas consideró que las relaciones en su área son malas y el 14 % con 17 personas las calificó como pésimas, lo que evidencia la presencia de tensiones interpersonales, posibles divisiones internas o climas negativos que afectan la convivencia y el desempeño. La mayoría se concentra en un punto medio, señalando que las relaciones son funcionales pero poco cohesionadas, lo cual puede responder a la rotación de personal, a la falta de liderazgo cercano o al enfoque individualista que muchas veces se asume para cumplir con las tareas asignadas. El vínculo entre compañeros influye directamente en la motivación y en la disposición a colaborar, por lo que un entorno de relaciones laborales poco fortalecidas repercute en la eficacia del trabajo colectivo y en la construcción de un clima organizacional armónico.

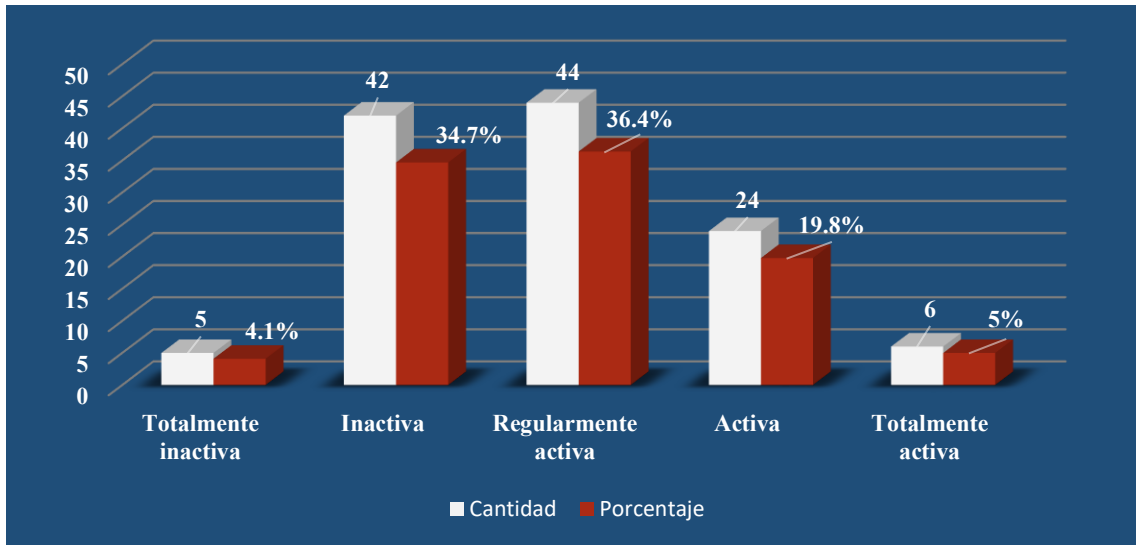
Tabla 30

Participación en la resolución de conflictos laborales

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente inactiva	5	4,1
Inactiva	42	34,7
Regularmente activa	44	36,4
Activa	24	19,8
Totalmente activa	6	5,0
Total	121	100

Figura 28

Participación en la resolución de conflictos laborales: Cantidad y porcentaje



Respecto al nivel de participación en la resolución de conflictos laborales, el 36.4 % con 44 personas manifestó intervenir de forma regularmente activa, lo que indica que una parte significativa del personal se involucra parcialmente en la búsqueda de soluciones ante tensiones o desacuerdos dentro del entorno de trabajo, aunque no de manera constante ni plenamente estructurada. Un 34.7 % con 42 personas indicó tener una participación inactiva y un 4.1 % con 5 personas la calificó como totalmente inactiva, lo que suma cerca del 39 % del total que permanece al margen de la resolución de conflictos, posiblemente por falta de espacios formales para el diálogo, temor a represalias o desconfianza en los mecanismos internos. El 19.8 % con 24 personas señaló tener una participación activa y solo el 5 % con 6 personas considera que su intervención es totalmente activa, conformando el grupo que asume un rol más propositivo o de mediación frente a situaciones problemáticas. La mayoría se encuentra en una posición intermedia o pasiva, lo que sugiere la ausencia de canales efectivos o una cultura institucional que no promueve abiertamente la participación de los trabajadores en la gestión de conflictos. La limitada intervención en estos procesos no solo deja sin resolver tensiones internas, sino que también impide fortalecer la cohesión de los equipos y el desarrollo de un ambiente laboral saludable y colaborativo.

b) Preguntas y respuestas correspondientes a la dimensión “Ambiente Físico”

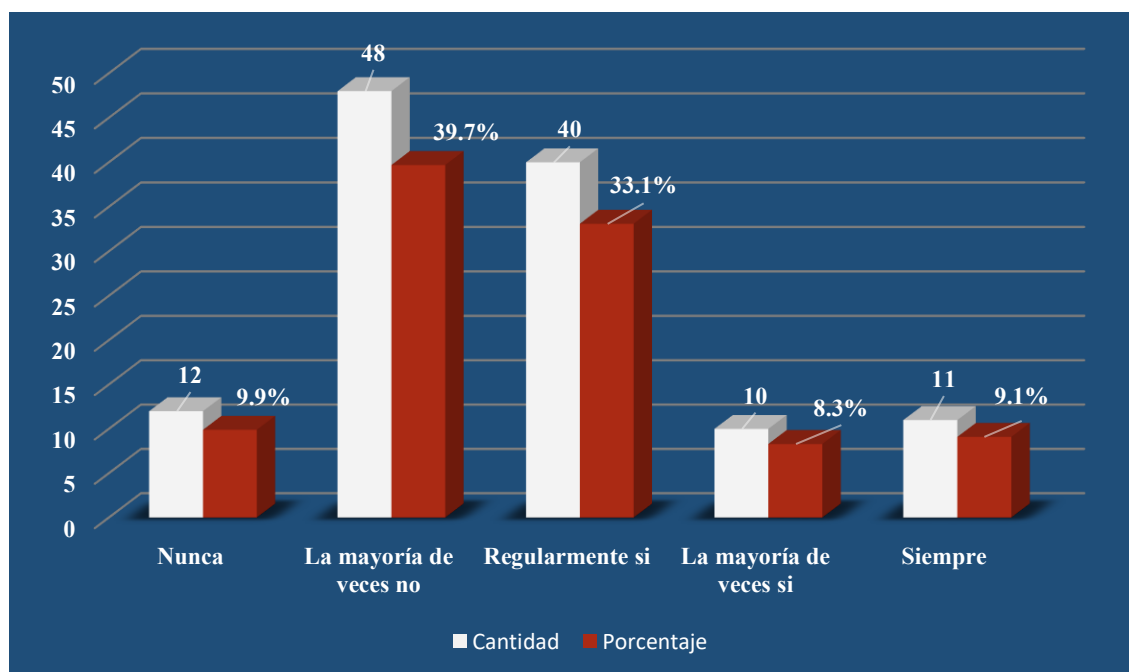
Tabla 31

Frecuencia de capacitación en seguridad y salud laboral

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Nunca	12	9,9
La mayoría de veces no	48	39,7
Regularmente si	40	33,1
La mayoría de veces si	10	8,3
Siempre	11	9,1
Total	121	100

Figura 29

Frecuencia de capacitación en seguridad y salud laboral: Cantidad y porcentaje



En relación con la frecuencia de capacitación en seguridad y salud laboral, el 39.7 % con 48 personas señaló que la mayoría de veces no ha recibido formación en este ámbito y el 9.9 % con 12 personas indicó que nunca ha sido capacitada, lo que evidencia una deficiencia en el cumplimiento de los lineamientos mínimos para la prevención de riesgos laborales y el cuidado del bienestar físico y mental de los trabajadores. Un 33.1 % con 40 personas manifestó que recibe capacitación de manera regular, lo que sugiere que, si bien se han desarrollado ciertas acciones formativas, estas no son consistentes ni suficientes para todos

los miembros del equipo. En menor proporción, el 8.3 % con 10 personas reportó que la mayoría de veces sí ha sido capacitada y solo el 9.1 % con 11 personas indicó que siempre accede a este tipo de formación, representando al grupo con mayor cobertura y continuidad en estos procesos. La tendencia mayoritaria apunta a una escasa promoción de la cultura preventiva dentro del entorno laboral, lo cual representa un riesgo no solo para la integridad del personal, sino también para la operatividad institucional. La falta de programas continuos, accesibles y adecuados de capacitación limita la identificación oportuna de situaciones de peligro, disminuye la capacidad de respuesta ante emergencias y afecta el cumplimiento de normativas relacionadas con la salud ocupacional. Fortalecer la formación en estos temas no solo contribuye a reducir incidentes, sino que mejora la percepción de protección institucional y el sentido de compromiso del trabajador hacia su centro laboral.

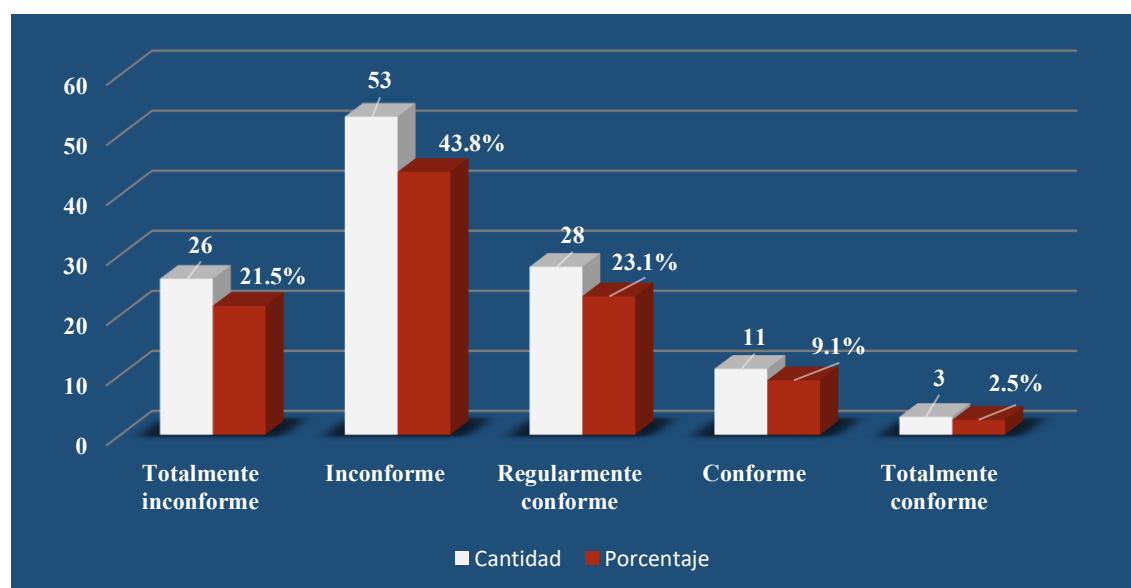
Tabla 32

Conformidad con el mobiliario y equipo asignado para el trabajo

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente inconforme	26	21,5
Inconforme	53	43,8
Regularmente conforme	28	23,1
Conforme	11	9,1
Totalmente conforme	3	2,5
Total	121	100

Figura 30

Conformidad con el mobiliario y equipo asignado para el trabajo: Cantidad y porcentaje



Con respecto al nivel de conformidad con el mobiliario y equipo asignado para el trabajo, el 43.8 % con 53 personas manifestó estar inconforme y el 21.5 % con 26 personas totalmente inconforme, sumando un 65.3 % que no se siente satisfecho con las condiciones materiales brindadas para desarrollar sus funciones diarias. Esta mayoría señala una evidente precariedad en los recursos proporcionados, como mobiliario deteriorado, herramientas inadecuadas, o equipos tecnológicos obsoletos, lo cual dificulta la eficiencia, afecta la comodidad y en muchos casos incrementa el desgaste físico o el riesgo ergonómico. Un 23.1 % con 28 trabajadores indicó sentirse regularmente conforme, lo que sugiere una aceptación parcial que puede estar condicionada por la rotación de equipos entre áreas, reparaciones puntuales o soluciones improvisadas. En contraste, el 9.1 % con 11 personas manifestó estar conforme y apenas el 2.5 % con 3 personas totalmente conforme, representando a quienes cuentan con condiciones adecuadas y funcionales en su entorno de trabajo. La proporción de inconformidad supera ampliamente a la de satisfacción, lo que expone una debilidad estructural en la gestión de los recursos logísticos asignados al personal locador. Esta situación no solo afecta el rendimiento y la calidad del servicio, sino que también incide en la motivación, el compromiso y la percepción de valoración que tiene el trabajador respecto a su rol dentro de la institución.

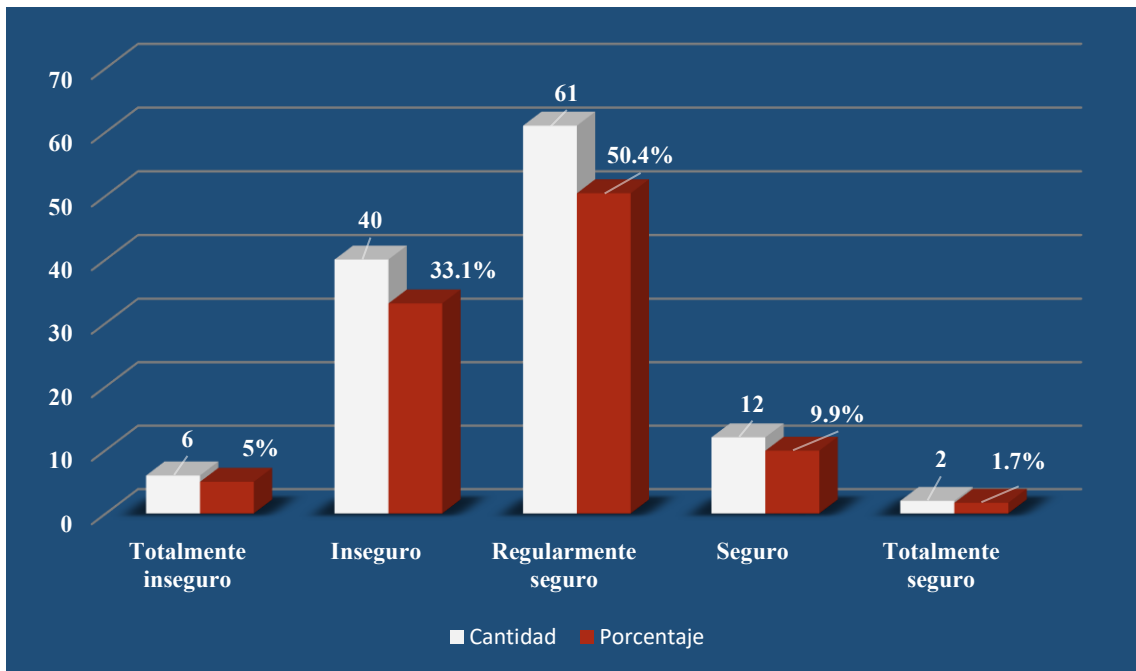
Tabla 33

Valoración del ambiente físico e infraestructura organizacional

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente inseguro	6	5,0
Inseguro	40	33,1
Regularmente seguro	61	50,4
Seguro	12	9,9
Totalmente seguro	2	1,7
Total	121	100

Figura 31

Valoración del ambiente físico e infraestructura organizacional.: Cantidad y porcentaje



En lo referente a la valoración del ambiente físico e infraestructura organizacional, el 50.4 % con 61 personas consideró que el entorno laboral es regularmente seguro, lo que indica que, si bien existen condiciones mínimas de funcionalidad, también se presentan deficiencias visibles como falta de mantenimiento, instalaciones deterioradas, problemas eléctricos o ausencia de señalización adecuada. El 33.1 % con 40 personas señaló que se siente inseguro y el 5 % con 6 personas expresó sentirse totalmente inseguro, sumando un 38.1 % que percibe riesgos físicos constantes que podrían comprometer su salud o integridad. Estas respuestas reflejan una preocupación por el estado estructural de los espacios donde se desempeñan las labores, lo que puede incluir ambientes inadecuados en iluminación, ventilación, mobiliario dañado o incluso exposición a áreas sin protocolos de bioseguridad. Por otro lado, solo el 9.9 % con 12 personas indicó que se siente seguro y apenas el 1.7 % con 2 personas manifestó sentirse totalmente seguro, representando una minoría que desarrolla su trabajo en condiciones óptimas. La baja proporción de satisfacción en este aspecto revela una deuda institucional importante en materia de prevención, mantenimiento y planificación de infraestructura. Sentirse en un ambiente seguro no solo tiene implicancias físicas, sino también emocionales, ya que un entorno en mal estado transmite descuido por parte de la institución y reduce el sentido de pertenencia, afectando la percepción general de bienestar en el lugar de trabajo.

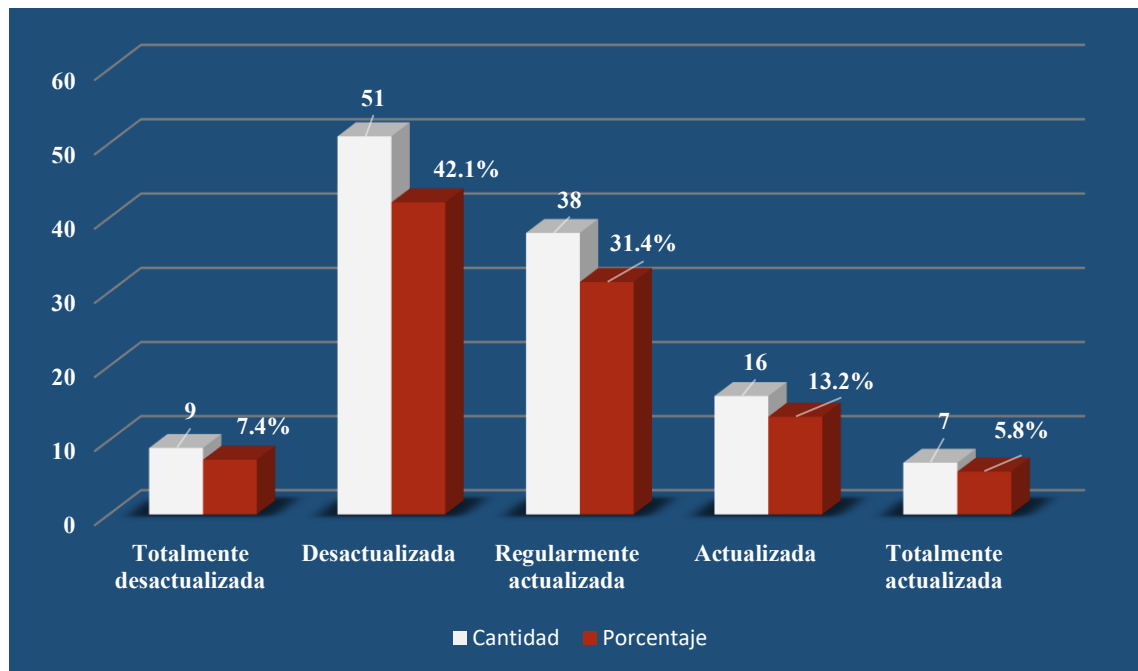
Tabla 34

Estado de las señalizaciones de seguridad en el área de trabajo

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desactualizada	9	7,4
Desactualizada	51	42,1
Regularmente actualizada	38	31,4
Actualizada	16	13,2
Totalmente actualizada	7	5,8
Total	121	100

Figura 32

Estado de las señalizaciones de seguridad en el área de trabajo: Cantidad y porcentaje



Respecto al estado de las señalizaciones de seguridad en el área de trabajo, el 42.1 % con 51 personas manifestó que se encuentran desactualizadas y el 7.4 % con 9 personas las considera totalmente desactualizadas, lo que refleja una evidente falta de mantenimiento y supervisión sobre elementos fundamentales para la prevención de riesgos laborales. Un 31.4 % con 38 personas indicó que las señalizaciones están regularmente actualizadas, lo que sugiere que, si bien hay esfuerzos por mantenerlas visibles o en funcionamiento, no se ejecuta un control riguroso ni periódico que garantice su correcto estado en todas las áreas. Solo el 13.2 % con 16 personas señaló que las señalizaciones están actualizadas y apenas el 5.8 % con 7 personas las considera totalmente actualizadas, conformando el grupo que

percibe un cumplimiento adecuado de esta medida de seguridad. El alto porcentaje de respuestas negativas revela una debilidad importante en la gestión institucional de seguridad ocupacional, ya que las señalizaciones son herramientas esenciales para orientar a los trabajadores frente a emergencias, rutas de evacuación, riesgos eléctricos, zonas restringidas, entre otros. Su falta de actualización representa un riesgo directo ante eventualidades, disminuye la capacidad de reacción y evidencia un descuido en la implementación de condiciones laborales seguras. La percepción generalizada de señalización desactualizada no solo compromete la integridad del personal, sino que refuerza la idea de una cultura organizacional débil en prevención y cuidado del entorno físico.

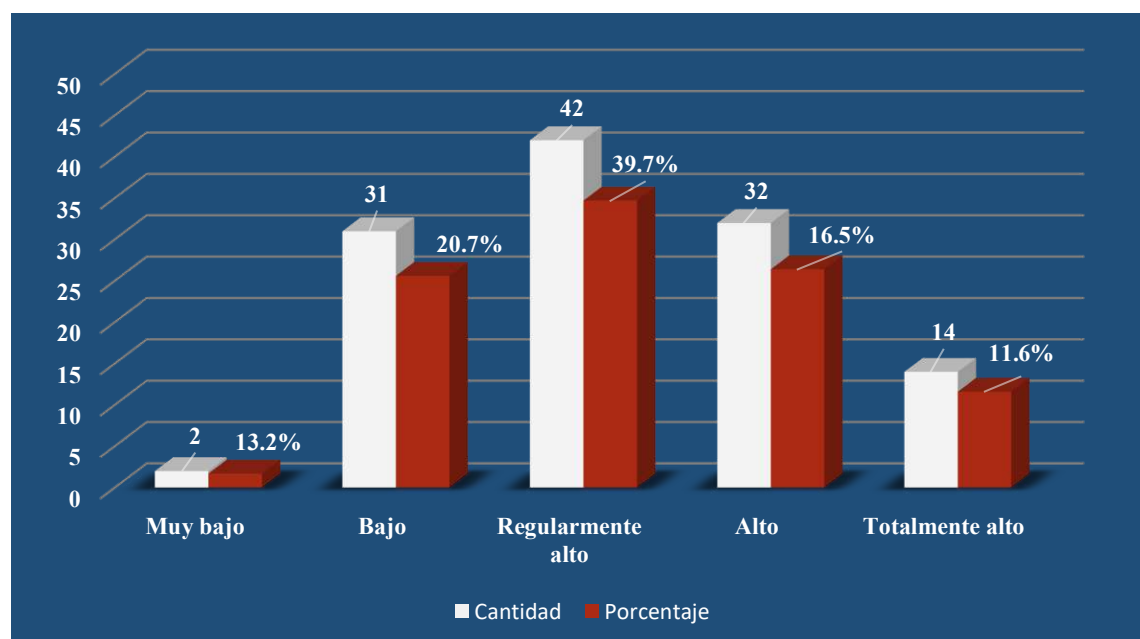
Tabla 35

Nivel de riesgo físico en las labores

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bajo	2	1,7
Bajo	31	25,6
Regularmente alto	42	34,7
Alto	32	26,4
Totalmente alto	14	11,6
Total	121	100

Figura 33

Nivel de riesgo físico en las labores: Cantidad y porcentaje



En relación con el nivel de riesgo físico percibido durante el desarrollo de las labores, el 39.7 % con 42 personas indicó que enfrenta un riesgo regularmente alto y el 16.5 % con 32 personas señaló que es alto, mientras que un 11.6 % con 14 personas lo considera totalmente alto. En conjunto, más de la mitad de los locadores percibe un grado considerable de exposición a situaciones que comprometen su integridad física, ya sea por manipulación de objetos pesados, ambientes inadecuados, esfuerzo físico prolongado, falta de implementos de protección o condiciones inseguras del espacio. Un 20.7 % con 31 personas expresó que el nivel de riesgo es bajo y apenas un 1.7 % con 2 personas lo considera muy bajo, lo que representa una minoría que trabaja en condiciones significativamente más estables o controladas. La alta percepción de riesgo físico revela una problemática estructural dentro de la institución, en la que las condiciones laborales no están plenamente alineadas con los estándares de seguridad exigidos, generando malestar, cansancio físico y vulnerabilidad ante accidentes. Las áreas que concentran mayores niveles de riesgo suelen ser las de limpieza, mantenimiento, seguridad y atención directa a usuarios, donde las actividades implican mayor esfuerzo corporal o exposición constante. El predominio de valoraciones negativas no solo pone en evidencia una falta de supervisión técnica y de inversión en medidas preventivas, sino que también refleja el desgaste físico acumulado en un entorno donde las exigencias superan muchas veces las capacidades del mobiliario, la infraestructura o los protocolos existentes. Esta percepción de riesgo constante afecta también el estado emocional del trabajador y refuerza el sentimiento de desprotección por parte de la entidad.

c) Preguntas y respuestas correspondientes a la dimensión “Factores Psicosociales”

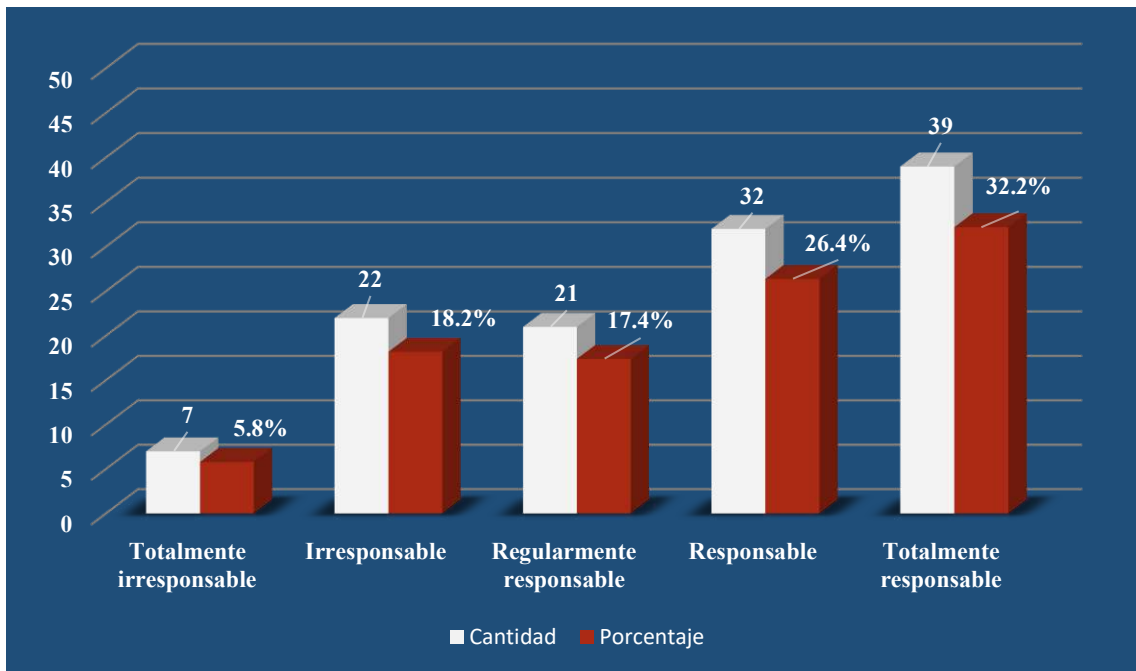
Tabla 36

Grado de responsabilidad asumida en el trabajo realizado

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente irresponsable	7	5,8
Irresponsable	22	18,2
Regularmente responsable	21	17,4
Responsable	32	26,4
Totalmente responsable	39	32,2
Total	121	100

Figura 34

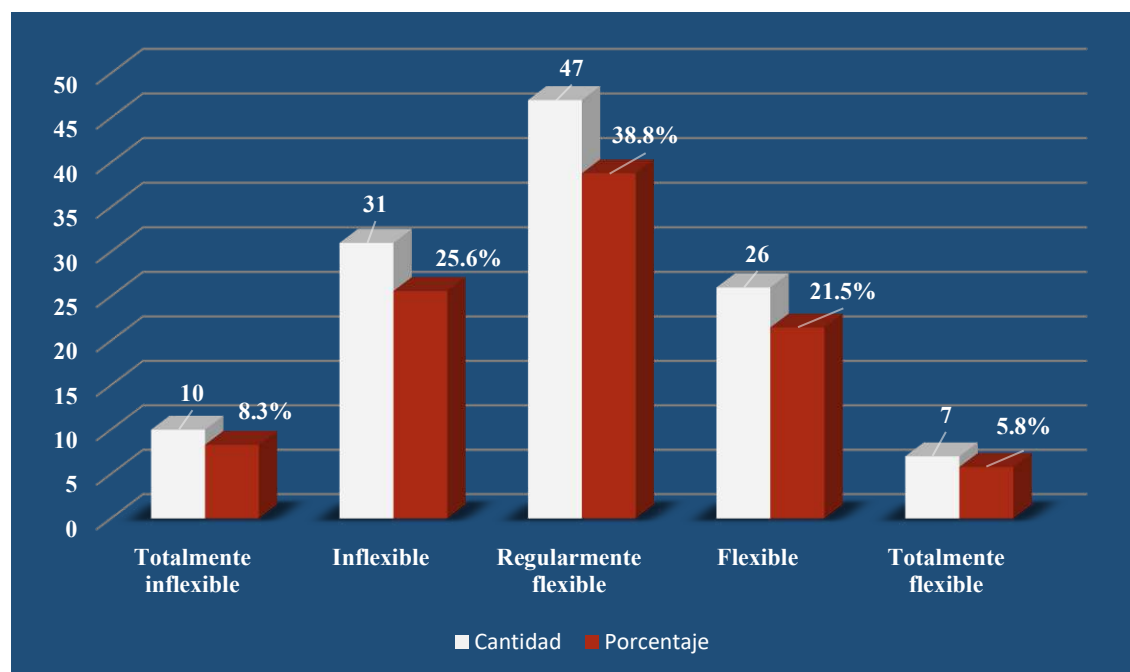
Grado de responsabilidad asumida en el trabajo realizado: Cantidad y porcentaje



En cuanto al grado de responsabilidad asumida en el trabajo realizado, el 32.2 % con 39 personas se considera totalmente responsable y el 26.4 % con 32 personas se identifica como responsable, lo que representa una mayoría significativa que muestra compromiso con el cumplimiento de sus funciones, respeto por los procedimientos y disposición a responder por los resultados obtenidos. Un 17.4 % con 21 personas manifestó ser regularmente responsable, lo que sugiere un desempeño inestable que puede variar según la carga laboral, las condiciones del entorno o el nivel de supervisión recibido. En contraste, el 18.2 % con 22 personas se describió como irresponsable y el 5.8 % con 7 personas como totalmente irresponsable, revelando una proporción no menor de trabajadores que, por desmotivación, falta de liderazgo o condiciones laborales precarias, ha reducido su nivel de implicancia con el trabajo asignado. La mayoría que se identifica como responsable o totalmente responsable sugiere que, a pesar de las limitaciones o dificultades del entorno institucional, persiste un alto sentido del deber entre muchos locadores. Sin embargo, la presencia de respuestas negativas también deja entrever la existencia de entornos poco estimulantes, escasa retroalimentación o carencia de reconocimiento que podrían debilitar el compromiso laboral. La percepción del propio nivel de responsabilidad no solo refleja el desempeño individual, sino también el grado de cohesión organizacional y la existencia de una cultura institucional que valore y promueva la ética del trabajo bien hecho.

Tabla 37*Flexibilidad del jefe inmediato para permitir autonomía laboral*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente inflexible	10	8,3
Inflexible	31	25,6
Regularmente flexible	47	38,8
Flexible	26	21,5
Totalmente flexible	7	5,8
Total	121	100

Figura 35*Flexibilidad del jefe inmediato para permitir autonomía laboral.: Cantidad y porcentaje*

Sobre la percepción respecto a la flexibilidad del jefe inmediato para permitir autonomía laboral, un 38.8 % con 47 personas consideró que el nivel de flexibilidad es regularmente aceptable, mientras que un 21.5 % con 26 personas lo calificó como flexible y solo un 5.8 % con 7 personas lo considera totalmente flexible. Estos resultados revelan que, si bien existe cierto margen de autonomía en la ejecución de tareas, aún predomina un esquema de supervisión con limitaciones en la toma de decisiones individuales, lo cual puede restringir la creatividad y ralentizar la solución de problemas cotidianos. Por otro lado, un 25.6 % con 31 personas señaló que su jefe inmediato es inflexible y un 8.3 % con 10 personas lo calificó como totalmente inflexible, lo que pone en evidencia que un sector significativo del

personal opera bajo estructuras rígidas que reducen la posibilidad de autogestión, afectando directamente la motivación y el sentido de pertenencia. La autonomía en el entorno laboral está asociada a una mayor productividad, confianza mutua y satisfacción personal, por lo tanto, la falta de apertura o la rigidez jerárquica percibida puede derivar en un clima organizacional más tenso o pasivo. Las respuestas obtenidas reflejan que una mayoría reconoce cierto nivel de apertura, pero también indican que aún persiste una gestión tradicional en la que los superiores mantienen un control estricto, lo cual puede limitar el desarrollo de capacidades individuales y la eficiencia operativa.

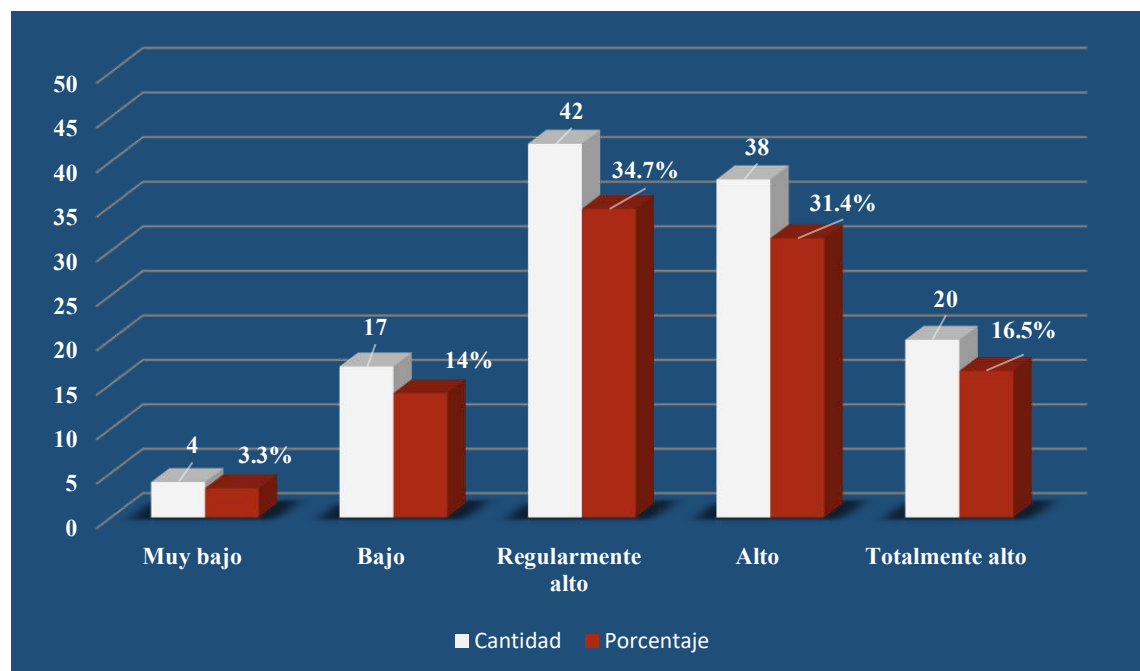
Tabla 38

Valoración de los estándares de desempeño laboral

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bajo	4	3,3
Bajo	17	14,0
Regularmente alto	42	34,7
Alto	38	31,4
Totalmente alto	20	16,5
Total	121	100

Figura 36

Valoración de los estándares de desempeño laboral: Cantidad y porcentaje



Respecto a la valoración de los estándares de desempeño laboral, el 34.7 % con 42 personas considera que su rendimiento es regularmente alto, seguido por un 31.4 % con 38 personas que lo califica como alto, y un 16.5 % con 20 personas que lo ubica en un nivel totalmente alto. Esta concentración mayoritaria en los niveles superiores revela que gran parte del personal percibe su productividad y compromiso laboral como satisfactorios, cumpliendo con las expectativas operativas y alineándose a las metas institucionales. Por otro lado, un 14 % con 17 personas señaló que su desempeño es bajo y un 3.3 % con 4 personas lo evaluó como muy bajo, lo que indica la existencia de ciertos factores que pueden estar interfiriendo en el cumplimiento de sus funciones, como sobrecarga laboral, ausencia de reconocimiento o falta de recursos. La predominancia de respuestas positivas evidencia una percepción de eficiencia generalizada, aunque también se advierte la necesidad de fortalecer las condiciones que impidan que algunos trabajadores mantengan un rendimiento bajo. La evaluación general sugiere un entorno laboral donde la mayoría reconoce su esfuerzo, pero que aún requiere ajustes en aspectos motivacionales y organizacionales para optimizar la equidad en los niveles de desempeño.

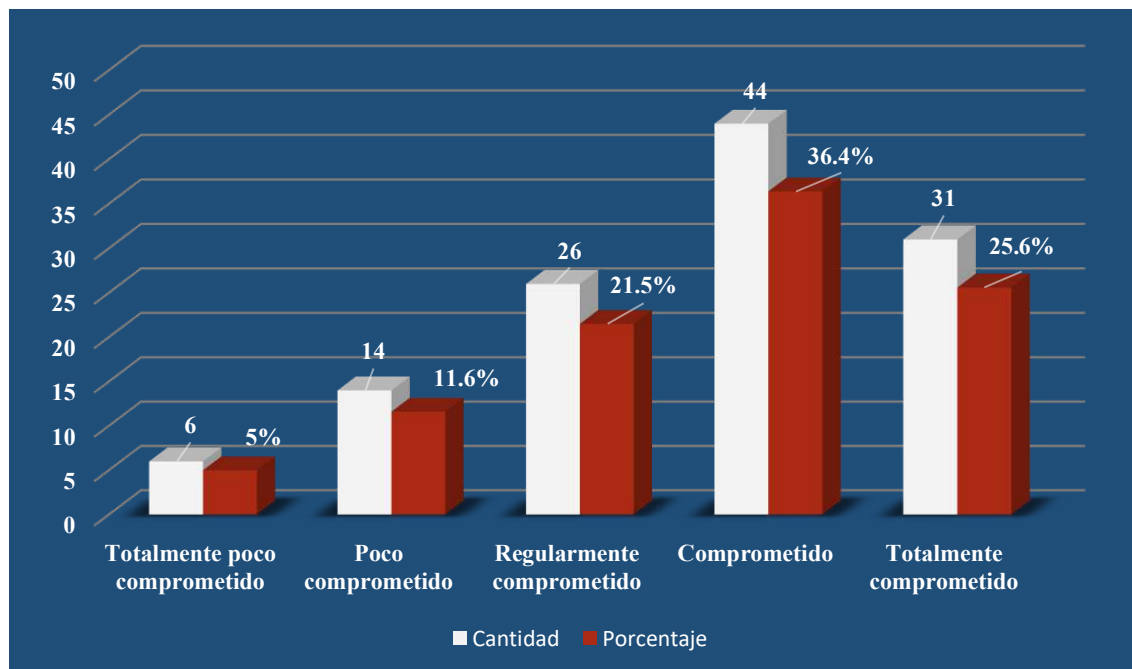
Tabla 39

Compromiso con las metas organizacionales

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente poco comprometido	6	5,0
Poco comprometido	14	11,6
Regularmente comprometido	26	21,5
Comprometido	44	36,4
Totalmente comprometido	31	25,6
Total	121	100

Figura 37

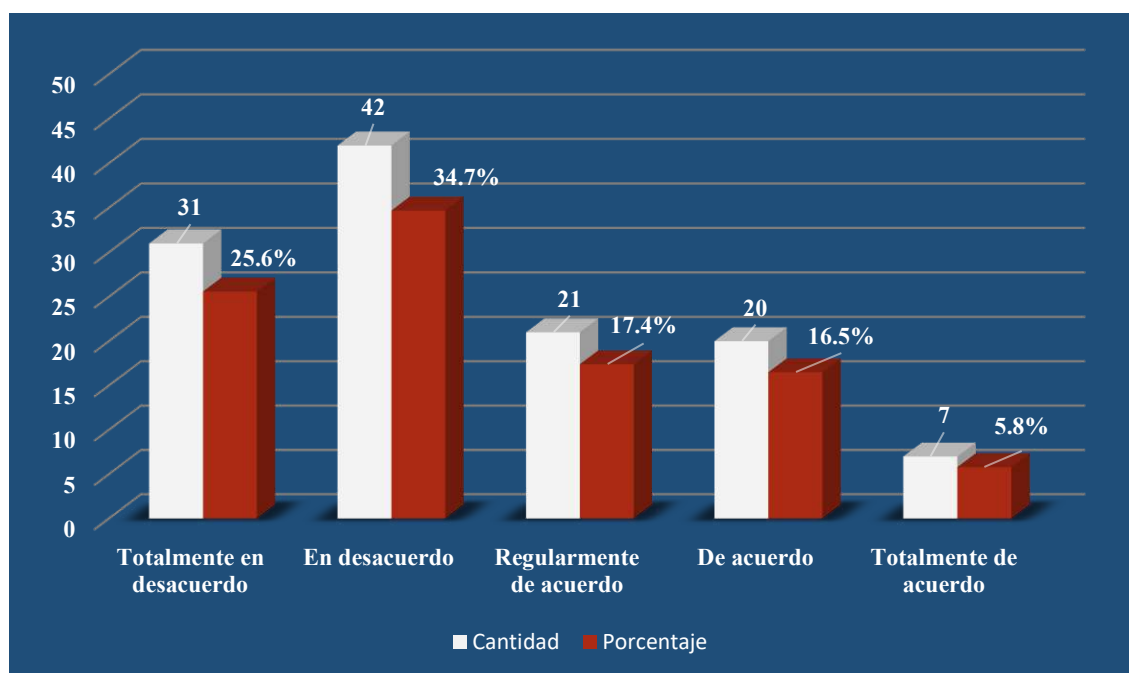
Compromiso con las metas organizacionales: Cantidad y porcentaje



El nivel de compromiso con las metas organizacionales se distribuye principalmente en los niveles más altos, con un 36.4 % representado por 44 trabajadores que se consideran comprometidos y un 25.6 % equivalente a 31 personas que se identifican como totalmente comprometidas. Esta alta proporción refleja una orientación general hacia el cumplimiento de objetivos institucionales y una implicancia activa en las responsabilidades asignadas. Por otro lado, el 21.5 % conformado por 26 personas se ubica en un nivel de compromiso regular, lo cual podría reflejar fluctuaciones en la motivación o en las condiciones laborales que inciden directamente sobre su entrega. En el extremo inferior, un 11.6 % correspondiente a 14 personas declaró tener poco compromiso y un 5 % con 6 personas manifestó un total desapego con las metas de la organización, evidenciando un grupo reducido que no se encuentra alineado con los fines institucionales, posiblemente debido a desmotivación, falta de incentivos o barreras estructurales internas. En términos generales, la mayor parte del personal expresa una actitud comprometida, sin embargo, persiste un margen significativo que requiere fortalecimiento de vínculos laborales, mejora en la comunicación de objetivos o implementación de estrategias que refuercen el sentido de pertenencia.

Tabla 40*Conformidad con la división del trabajo*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	25,6
En desacuerdo	42	34,7
Regularmente de acuerdo	21	17,4
De acuerdo	20	16,5
Totalmente de acuerdo	7	5,8
Total	121	100

Figura 38*Conformidad con la división del trabajo: Cantidad y porcentaje*

En relación con la conformidad respecto a la división del trabajo, los resultados evidencian una tendencia mayoritaria hacia la insatisfacción. Un 25.6 % de los encuestados, equivalente a 31 personas, manifestó estar totalmente en desacuerdo, seguido de un 34.7 %, correspondiente a 42 trabajadores, que indicó estar en desacuerdo, lo que en conjunto representa un 60.3 % del total. Esta cifra revela una percepción negativa ampliamente extendida sobre cómo se asignan las responsabilidades dentro de la institución, lo que sugiere posibles problemas en la equidad, la claridad o la eficiencia del reparto de funciones. En contraste, un 17.4 % representado por 21 colaboradores declaró estar regularmente de acuerdo, y un 16.5 % (20 personas) expresó conformidad con la división

actual del trabajo. Solo un 5.8 % equivalente a 7 personas indicó estar totalmente de acuerdo, evidenciando una baja proporción de trabajadores plenamente satisfechos con la organización de las labores. Esta distribución de respuestas puede estar vinculada a una planificación operativa poco precisa, ausencia de mecanismos de retroalimentación o concentración de tareas en determinados puestos, lo cual influye negativamente en la percepción de justicia laboral y en el clima organizacional.

d) Preguntas y respuestas correspondientes a la dimensión “Factores Organizacionales”

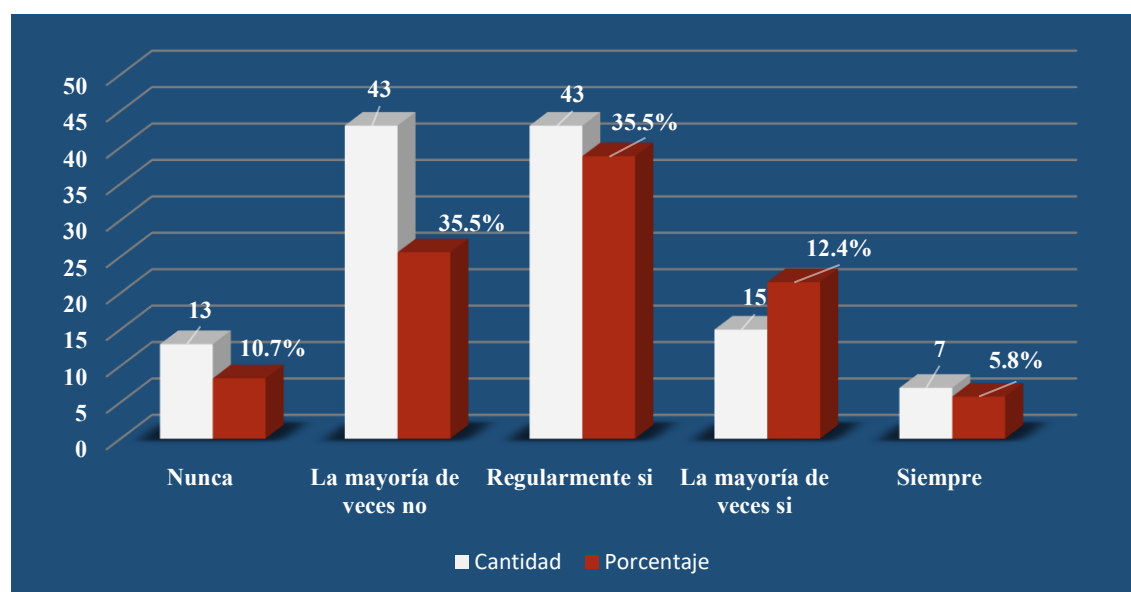
Tabla 41

Frecuencia de capacitación sobre funciones del puesto

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Nunca	13	10,7
La mayoría de veces no	43	35,5
Regularmente si	43	35,5
La mayoría de veces si	15	12,4
Siempre	7	5,8
Total	121	100

Figura 39

Frecuencia de capacitación sobre funciones del puesto: Cantidad y porcentaje



Respecto a la frecuencia con la que el personal recibe capacitación sobre las funciones específicas del puesto que ocupa, se advierte una marcada irregularidad que compromete la homogeneidad en los niveles de preparación. Un 35.5 %, equivalente a 43 colaboradores, manifestó que la mayoría de veces no recibe dicha capacitación, mientras que otro 35.5 % afirmó que regularmente sí accede a estos procesos, lo cual revela una evidente disparidad en la gestión institucional de la formación laboral. A ello se suma que un 10.7 %, correspondiente a 13 personas, indicó no haber sido capacitado nunca, lo que representa una alerta sobre posibles vacíos en el conocimiento de sus funciones, con el consecuente riesgo de errores o bajo rendimiento. Por otro lado, solo un 12.4 %, representado por 15 trabajadores, afirmó haber sido capacitado la mayoría de veces y un reducido 5.8 %, equivalente a 7 personas, indicó recibir dicha formación siempre. Esta distribución sugiere que, pese a la existencia de capacitaciones, no todos los trabajadores acceden a ellas con la misma frecuencia, lo cual puede estar relacionado con una débil planificación en la política de recursos humanos, falta de seguimiento en la ejecución de cronogramas de inducción y formación continua, o una desigual asignación de oportunidades según áreas. Esta situación puede impactar negativamente en la eficiencia operativa, ya que limita la capacidad del personal para adaptarse a cambios en sus funciones o en los procedimientos internos, afectando también la calidad del servicio institucional.

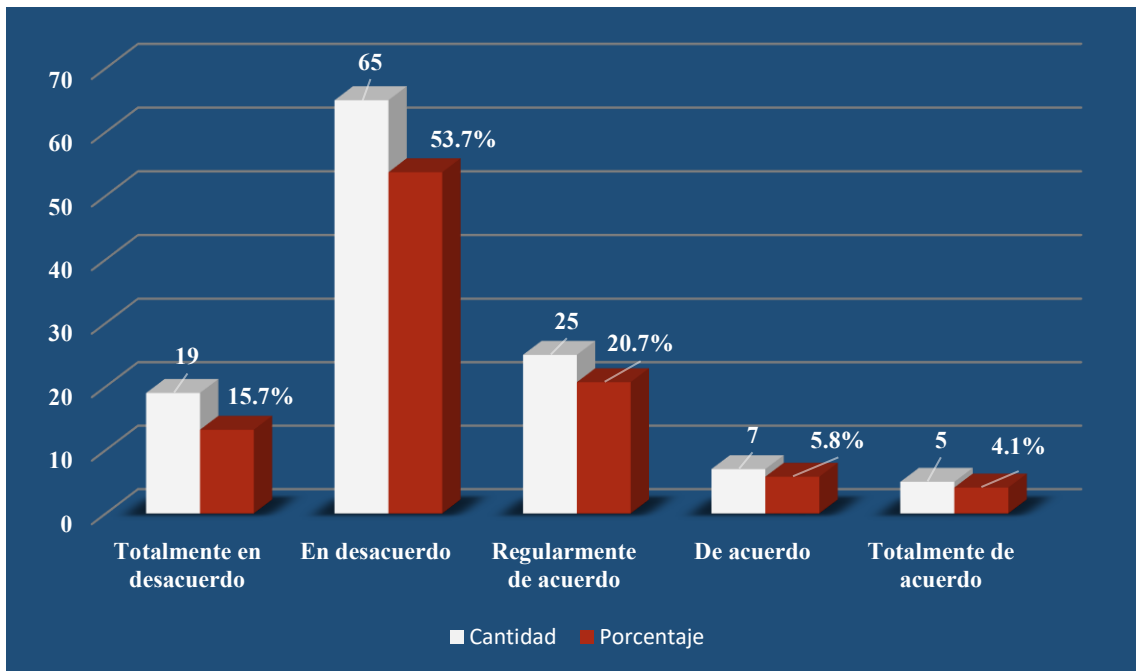
Tabla 42

Conformidad con asignación de tareas sin capacitación previa

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	15,7
En desacuerdo	65	53,7
Regularmente de acuerdo	25	20,7
De acuerdo	7	5,8
Totalmente de acuerdo	5	4,1
Total	121	100

Figura 40

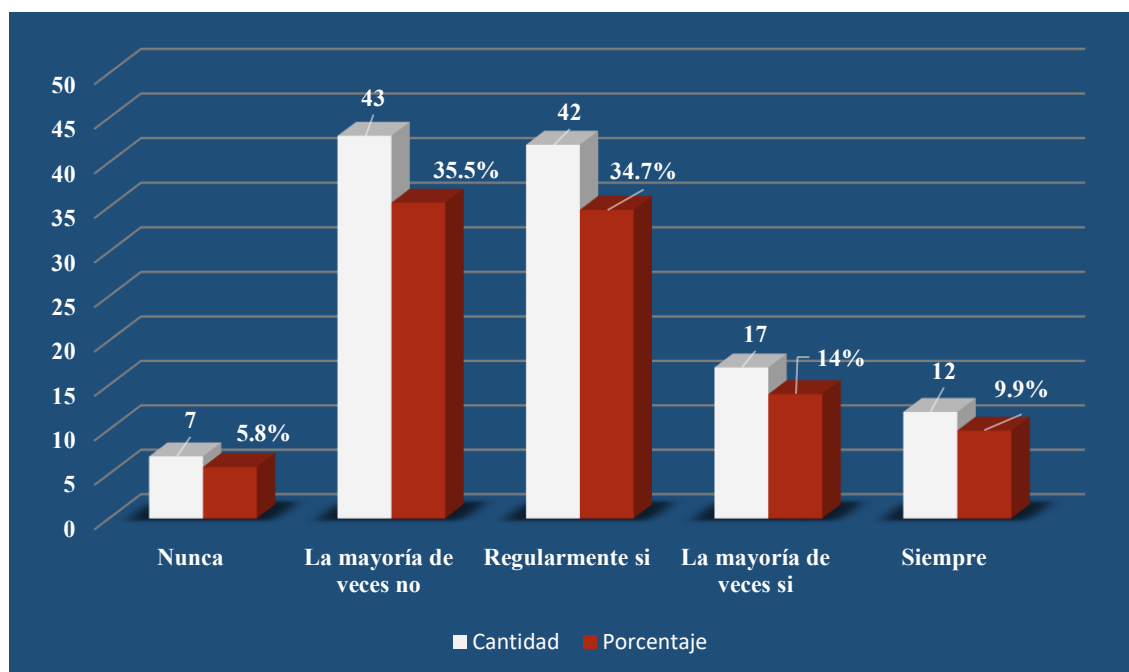
Conformidad con asignación de tareas sin capacitación previa: Cantidad y porcentaje



Un importante 53.7 % de los trabajadores, correspondiente a 65 personas, manifestó estar en desacuerdo con que se les asignen tareas sin haber recibido previamente la capacitación necesaria, mientras que otro 15.7 %, equivalente a 19 encuestados, expresó un total desacuerdo ante dicha situación, lo cual evidencia un rechazo mayoritario frente a prácticas que omiten la preparación técnica o informativa previa. Esta tendencia sugiere una percepción de riesgo tanto en la ejecución de funciones como en el cumplimiento eficiente de responsabilidades, ya que la falta de capacitación puede generar errores, baja productividad o incluso tensiones laborales. Por otro lado, un 20.7 %, representado por 25 personas, respondió estar regularmente de acuerdo con esta práctica, mientras que solo un 5.8 %, correspondiente a 7 trabajadores, se mostró de acuerdo y un 4.1 %, equivalente a 5 personas, totalmente conforme, lo que confirma que apenas una minoría acepta trabajar sin haber sido instruida. La distribución de respuestas refleja una cultura organizacional que, desde la perspectiva de los colaboradores, aún presenta debilidades en cuanto a procesos de inducción, actualización y entrenamiento, generando posiblemente una sensación de desprotección frente a nuevas tareas o roles. Este escenario puede responder a una sobrecarga de labores, a la falta de personal especializado que brinde formación o a una gestión inadecuada en la planificación de actividades internas, lo que compromete tanto el bienestar del trabajador como la calidad de los resultados.

Tabla 43*Frecuencia de discusiones en el área de trabajo*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Nunca	7	5,8
La mayoría de veces no	43	35,5
Regularmente si	42	34,7
La mayoría de veces si	17	14,0
Siempre	12	9,9
Total	121	100

Figura 41*Frecuencia de discusiones en el área de trabajo: Cantidad y porcentaje*

El análisis de la frecuencia con la que ocurren discusiones en el área de trabajo evidencia una convivencia laboral fragmentada. Un 35.5 % del personal afirmó que la mayoría de veces no se presentan conflictos, mientras que un 34.7 % reconoció que estos episodios se dan con regularidad, revelando una marcada dualidad en la experiencia organizacional. A esto se suma un 14 % que indicó que las discusiones se producen la mayoría de veces y un 9.9 % que señaló que ocurren siempre, lo que refleja que más de una cuarta parte del personal percibe un ambiente propenso al conflicto. Tan solo un 5.8 % manifestó que nunca se suscitan discusiones en su área de trabajo, lo que representa una proporción reducida en comparación con el total. La recurrencia de estas tensiones podría responder a una variedad

de factores, como estilos de liderazgo autoritarios, carga excesiva de trabajo, falta de delimitación de funciones o deficiencias en la comunicación interna. En ciertos entornos, las exigencias constantes, la presión por resultados o la ausencia de mecanismos de contención emocional pueden agravar el trato entre compañeros y generar roces que se vuelven habituales. La distribución equitativa entre quienes indican que hay conflictos frecuentes y quienes afirman lo contrario sugiere que no existen políticas institucionales homogéneas en todas las áreas para gestionar estas situaciones. Frente a ello, se vuelve prioritario el desarrollo de estrategias organizacionales orientadas a fortalecer la comunicación asertiva, la mediación en situaciones de tensión y la construcción de vínculos laborales más saludables. Incorporar espacios de escucha activa, promover talleres sobre inteligencia emocional y consolidar prácticas de liderazgo empático permitiría reducir la incidencia de discusiones y mejorar la dinámica en los equipos de trabajo.

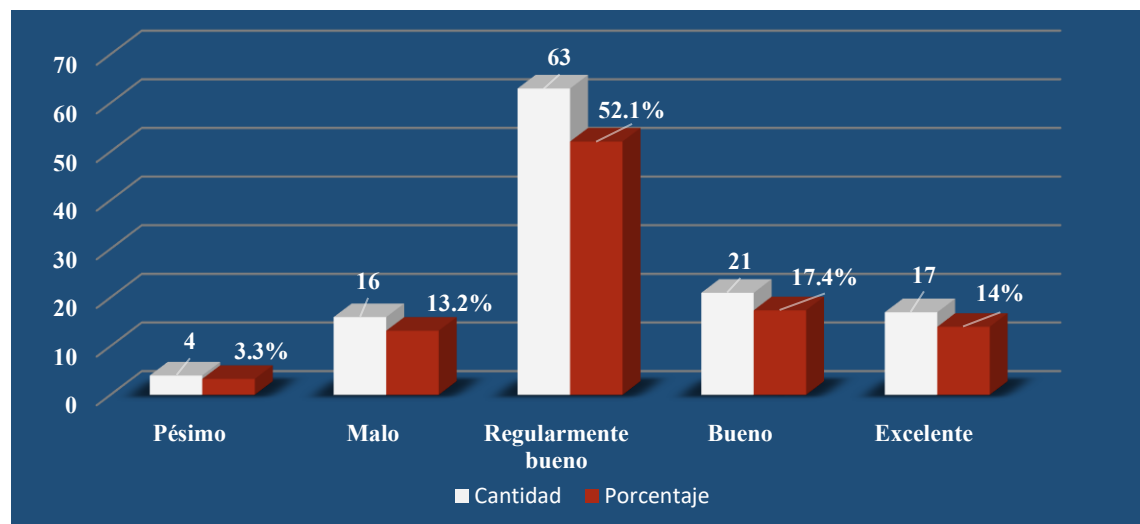
Tabla 44

Valoración de la comunicación interáreas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Pésimo	4	3,3
Malo	16	13,2
Regularmente bueno	63	52,1
Bueno	21	17,4
Excelente	17	14,0
Total	121	100

Figura 42

Valoración de la comunicación interáreas: Cantidad y porcentaje



Una revisión de la percepción sobre la comunicación entre áreas indica que más de la mitad del personal, representado por el 52. %, considera que dicha interacción es regularmente buena, lo cual refleja cierto nivel de funcionalidad pero también una falta de consistencia o fluidez plena en los procesos de coordinación. Además, un 17.4 % la valora como buena y un 14 % como excelente, lo que muestra que un segmento significativo encuentra satisfacción con la comunicación interdepartamental, aunque no representa la mayoría. Sin embargo, un 13.2 % la califica como mala y un 3.3 % como pésima, lo que señala que existen áreas o situaciones específicas en las que persisten barreras comunicativas. La alta concentración en la categoría regularmente buena puede estar vinculada a canales formales que funcionan de manera parcial, a una dependencia excesiva del correo institucional, o a una escasa cultura de retroalimentación proactiva entre equipos. Cuando las áreas no comparten información de forma clara oportuna y colaborativa, se generan retrasos, malentendidos o duplicidad de tareas que afectan el flujo laboral y el cumplimiento de objetivos. Una interacción institucional realmente efectiva requiere no solo medios de comunicación establecidos, sino también relaciones de confianza entre los equipos, prácticas orientadas a la transparencia y liderazgo que promueva la cooperación. Reforzar estos aspectos permitiría transitar desde una comunicación aceptable hacia una comunicación verdaderamente eficiente y orientada al logro colectivo.

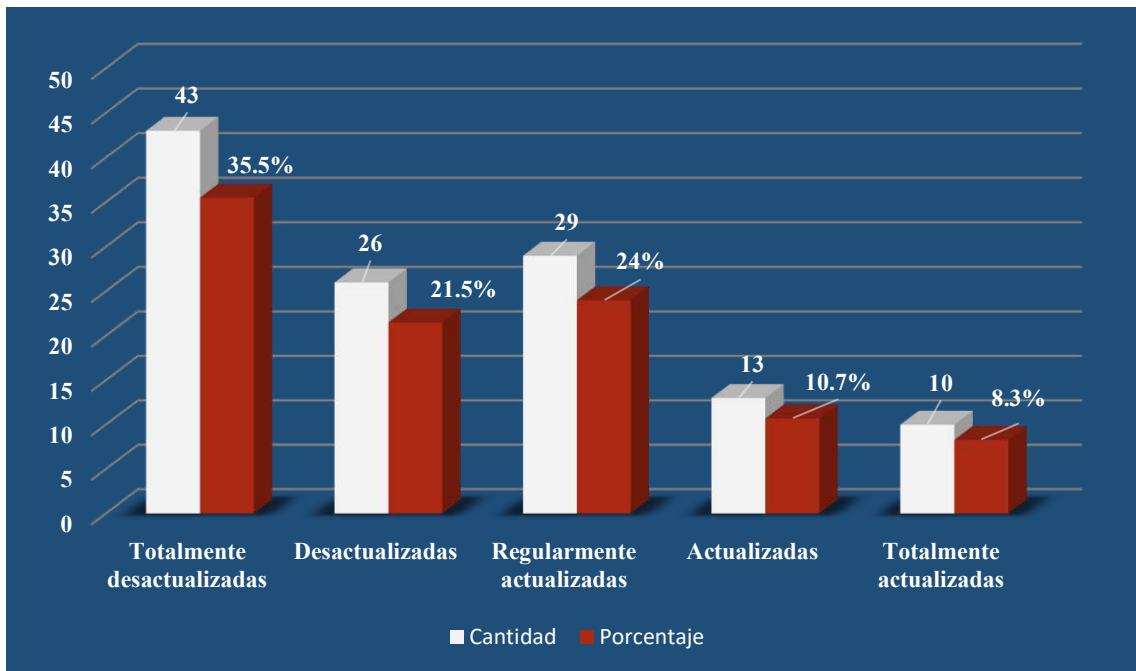
Tabla 45

Claridad en la descripción de funciones del puesto

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desactualizadas	43	35,5
Desactualizadas	26	21,5
Regularmente actualizadas	29	24,0
Actualizadas	13	10,7
Totalmente actualizadas	10	8,3
Total	121	100

Figura 43

Claridad en la descripción de funciones del puesto: Cantidad y porcentaje



Con relación al nivel de claridad en la descripción de funciones asignadas a los trabajadores, los datos reflejan una significativa falta de actualización. Un 35.5 %, correspondiente a 43 personas, manifestó que las funciones están totalmente desactualizadas, mientras que otro 21.5 %, equivalente a 26 trabajadores, consideró que simplemente se encuentran desactualizadas. Esta percepción representa una advertencia sobre la gestión de los documentos técnicos que definen el alcance de cada cargo. Además, un 24 %, correspondiente a 29 encuestados, indicó que las funciones están regularmente actualizadas, lo que sugiere cierta mejora, aunque todavía limitada. Por otro lado, un 10.7 %, equivalente a 13 personas, percibió que las funciones asignadas se encuentran actualizadas, y solo un 8.3 %, correspondiente a 10 trabajadores, aseguró que dichas descripciones están totalmente actualizadas. La distribución de respuestas evidencia que la mayoría del personal no cuenta con lineamientos claros y actualizados para orientar su labor diaria, lo cual puede afectar la eficiencia, aumentar la ambigüedad en la ejecución de tareas y generar conflictos en la delimitación de responsabilidades. Esta situación podría deberse a una escasa revisión periódica de los términos de referencia, a la ausencia de mecanismos formales para recoger retroalimentación del personal o a una débil articulación entre el área de recursos humanos y las distintas unidades de trabajo.

3.2.3. Contrastación de hipótesis general y específicas

Para la contrastación de hipótesis se siguió el siguiente procedimiento:

- i. Formulación de las hipótesis estadísticas, las cuales son la hipótesis nula y la hipótesis alternante de cada una de las hipótesis de la investigación.
- ii. Determinar el nivel de confianza, en este caso se tomó el 95%, es decir el $\alpha = .05$.
- iii. Posterior, se determinó el método de contrastación de hipótesis, el mismo que el coeficiente Rho de Spearman.
- iv. La toma de decisión estadística si las variables cumplen con nivel de confianza.

A continuación, se presenta el proceso para contrastar las hipótesis:

a) Hipótesis principal

Ho: La jornada de trabajo no se relaciona con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

Ha: La jornada de trabajo se relaciona con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

Con una base de datos en SPSS, se aplicó el análisis de correlación entre ambas variables, obteniendo un nivel de confianza del 95%.

Tabla 46

Correlación hipótesis principal

		Jornada de		
		trabajo	Estrés laboral	
Rho de Spearman	Jornada de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	121	121
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	121	121

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como resultado de la aplicación del coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es $.500$ y un p $\text{valué} = .000 < .05$ a un nivel del 95% el mismo que indica una correlación positiva entre las variables de la investigación, tomándose la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis La jornada de trabajo se relaciona con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

b) Hipótesis específica 1

✓ Ho: La carga laboral de la jornada de trabajo no tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

Ha: La carga laboral de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

Para el análisis de la relación entre ambas variables, se utilizó la base de datos de la investigación y se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman en el software SPSS, estableciendo un nivel de confianza del 95%.

Tabla 47

Correlación de la hipótesis específica 1

			Carga Laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Carga Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,088
		Sig. (bilateral)	.	,339
		N	121	121
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,088	1,000
		Sig. (bilateral)	,339	.
		N	121	121

Por consiguiente, al aplicar el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es $-.088$ y un p valúe $= .339 > .05$ a un nivel del 95% lo que indica que, existe una correlación directa entre las variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternante de La carga laboral de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

c) Hipótesis específica 2

✓ Ho: El compromiso laboral de la jornada de trabajo no tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

✓ Ha: El compromiso laboral de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

Para el análisis de la relación entre ambas variables, se utilizó la base de datos de la investigación y se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman en el software SPSS, estableciendo un nivel de confianza del 95%.

Tabla 48*Correlación de la hipótesis específica 2*

			Compromiso	
			laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,262**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	121	121
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,262**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	121	121

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En consecuencia, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es .262 y un p valúe= .004 < .05 a un nivel del 95% lo que indica una relación positiva baja.

Entonces, se toma la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y acepta la hipótesis El compromiso laboral de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

d) Hipótesis específica 3

- ✓ Ho: La regularización del horario de la jornada de trabajo no tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.
- ✓ Ha: La regularización del horario de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

Para el análisis de la relación entre ambas variables, se utilizó la base de datos de la investigación y se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman en el software SPSS, estableciendo un nivel de confianza del 95%.

Tabla 49*Correlación de la hipótesis específica 3*

			Regularización del horario de la jornada laboral	
			laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Regularización del horario de la jornada laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,388**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	121	121
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,388**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	121	121

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por consiguiente, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es $.388$ y un p $\text{valué}=.000 < .05$ a un nivel del 95% lo que indica una correlación entre las dos variables de estudio positivamente baja, es así que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de La regularización del horario de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

e) Hipótesis específica 4

- ✓ Ho: La remuneración de la jornada de trabajo no tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.
- ✓ Ha: La remuneración de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

Para el análisis de la relación entre ambas variables, se utilizó la base de datos de la investigación y se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman en el software SPSS, estableciendo un nivel de confianza del 95%.

Tabla 50

Correlación de la hipótesis específica 4

			Remuneración de la jornada laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Remuneración de la jornada laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,297**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	121	121
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,297**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	121	121

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En consecuencia, al aplicar el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es $.297$ y un p $\text{valué}=.001 < .05$ a un nivel del 95% lo que indica una correlación de variables positivamente baja. Por lo tanto, se toma la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis la remuneración de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian que un porcentaje considerable de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica labora entre 10 y más de 12 horas diarias, superando ampliamente el límite legal de 8 horas establecido en la legislación peruana. Esta sobrecarga horaria representa no solo una transgresión a los estándares laborales, sino también una amenaza directa al bienestar físico y mental del trabajador. Este hallazgo encuentra respaldo en el estudio de Tarazona et al. (2023), quienes, mediante el análisis de datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO 2022), concluyeron que aproximadamente el 33.6 % de los trabajadores urbanos del país trabajan más de 49 horas semanales, lo cual genera desequilibrios significativos en la calidad de vida, afectando no solo la salud, sino también la dinámica familiar y social. A ello se suma la revisión sistemática realizada por Wauters et al. (2022), la cual documenta que el personal sanitario de primera línea durante la pandemia presentó niveles elevados de ansiedad, depresión y fatiga, exacerbados por extensas jornadas laborales y una carga emocional sostenida. Ambos estudios refuerzan la idea de que una jornada prolongada, sin medidas de mitigación ni descansos adecuados, no solo incrementa el riesgo de deterioro psicosocial, sino que también compromete el desempeño organizacional y la calidad de los servicios de salud. Por tanto, los hallazgos de esta investigación reflejan una realidad crítica que exige la implementación de políticas institucionales orientadas a racionalizar el tiempo de trabajo, garantizando condiciones más equitativas, sostenibles y humanizadas para el personal contratado bajo la modalidad de locación de servicios.

En cuanto a la percepción de la carga laboral, los resultados de esta investigación revelan que una parte significativa de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica la califica como “regularmente buena”, mientras que un porcentaje también considerable la valora como “mala” o incluso “pésima”. Esta diversidad en las apreciaciones sugiere una carga de trabajo sostenida que, si bien es tolerable para algunos, resulta excesiva y desgastante para muchos otros. Esta realidad laboral guarda estrecha relación con lo expuesto por Karhula et al. (2022), quienes, a partir de un estudio en el sector salud, evidenciaron que las jornadas prolongadas y la acumulación de tareas impactan negativamente en la calidad del sueño, disminuyen el rendimiento físico y cognitivo, y deterioran de forma progresiva la salud general del personal sanitario. Los autores destacan que estos efectos no son necesariamente inmediatos, sino que se acumulan con el tiempo, incrementando la vulnerabilidad del trabajador frente al agotamiento crónico y las enfermedades relacionadas con el estrés. En esta misma línea, Buitrago et al. (2021) señalan que la sobrecarga laboral constituye uno de los factores psicosociales más influyentes en la aparición del estrés ocupacional, afectando de forma directa no solo el bienestar del individuo, sino también la eficiencia del entorno organizacional. En su análisis, enfatizan que la combinación de altas exigencias, escasos recursos y ausencia de reconocimiento genera una percepción de desequilibrio entre el esfuerzo invertido y la

recompensa obtenida, lo cual intensifica la desmotivación y el deterioro emocional. Estos hallazgos coinciden con lo observado en este estudio, donde las condiciones exigentes de trabajo, la falta de regulación clara de funciones y el limitado acceso a pausas adecuadas configuran un entorno laboral que, lejos de fortalecer el compromiso del personal, tiende a agotar sus capacidades físicas y mentales, comprometiendo tanto su salud como la calidad del servicio prestado.

El análisis estadístico realizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de .388 con un nivel de significancia de $p < .001$, lo cual permite identificar una relación positiva baja pero estadísticamente significativa entre la regularización del horario laboral y los niveles de estrés en los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica. Esta correlación sugiere que, si bien otros factores también inciden en el estrés laboral, una adecuada organización del tiempo de trabajo puede actuar como un factor protector que contribuye a reducir la presión emocional del personal. Este resultado es consistente con lo reportado por **Zurita et al. (2023)**, quienes señalan que la exposición prolongada a jornadas irregulares y extensas incrementa considerablemente el riesgo de desarrollar síntomas de estrés, especialmente en contextos donde la carga emocional y física es elevada, como ocurre en el ámbito hospitalario. La falta de previsibilidad y estructura en la jornada genera incertidumbre, dificulta la planificación personal y reduce la capacidad de recuperación física del trabajador. A su vez, Min y Hong (2022), en un estudio comparativo entre personal de salud de Europa y Corea del Sur, demostraron que la fragmentación del tiempo de trabajo, los turnos cambiantes y los horarios extendidos están estrechamente vinculados con alteraciones significativas en la calidad del sueño, aparición de irritabilidad, disminución de la motivación laboral y afectación del desempeño. En conjunto, ambas investigaciones confirman que los horarios poco estructurados no solo generan una carga adicional de estrés, sino que también deterioran el equilibrio entre vida personal y laboral. A la luz de estos hallazgos, los resultados obtenidos en la presente investigación respaldan la necesidad de establecer mecanismos institucionales que aseguren una mejor distribución del tiempo laboral, promoviendo esquemas de horarios estables, claros y respetados, que favorezcan tanto el bienestar de los trabajadores como la eficiencia del servicio hospitalario.

Los resultados referentes al nivel de estrés laboral indican que un porcentaje significativo de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica manifiesta síntomas claros de ansiedad, agotamiento y tensión emocional, evidenciando una realidad laboral preocupante. Este hallazgo coincide plenamente con el estudio de Zapata y Vázquez (2024), quienes, a partir de una investigación en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, identificaron que la sobrecarga de trabajo, la escasez de personal y las condiciones laborales inestables actúan como los principales desencadenantes del estrés ocupacional, afectando tanto la salud física como emocional de los trabajadores. A su vez, el metaanálisis realizado por Jiménez et al. (2024) en médicos

colombianos revela que el estrés no solo prolonga los síntomas de ansiedad y fatiga, sino que también compromete la calidad de la atención prestada, generando un círculo vicioso en el que el desgaste personal termina repercutiendo en la eficiencia profesional. Estas evidencias robustecen la premisa de que las condiciones laborales bajo la modalidad de locación de servicios —caracterizadas por jornadas extensas, falta de estabilidad contractual y escaso apoyo institucional— tienen un impacto directo y negativo en el bienestar mental del personal. En consecuencia, estos resultados reafirman la urgencia de diseñar políticas institucionales que no solo regulen la carga laboral, sino que también promuevan el apoyo institucional, la estabilidad laboral y estrategias de afrontamiento psicosocial, con miras a mitigar el estrés y fortalecer el entorno de trabajo en el sector sanitario.

Finalmente, los hallazgos de esta investigación permiten reafirmar que el estrés laboral reportado por los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica está profundamente vinculado no solo a la duración de la jornada laboral, sino también a las condiciones cualitativas en las que se desarrolla dicha jornada. Si bien la cantidad de horas trabajadas representa un factor relevante, esta investigación ha evidenciado que elementos como la ambigüedad en la asignación de funciones, la escasa delimitación de roles, la falta de pausas adecuadas y la percepción de una demanda excesiva en el desempeño diario son aspectos que intensifican de forma sostenida el desgaste emocional de los trabajadores. En este sentido, Garcés-Delgado et al. (2023) advierten que las dinámicas laborales desestructuradas y la presión institucional ejercida sobre los empleados sin respaldo organizacional claro generan un síndrome de agotamiento que no solo afecta el rendimiento físico, sino que compromete la estabilidad emocional, la motivación y la capacidad de respuesta ante situaciones de alta demanda. Dicho agotamiento se manifiesta en forma de estrés crónico, despersonalización, y pérdida de sentido en la labor desempeñada, deteriorando progresivamente la salud mental del personal. Este escenario es coherente con lo encontrado en la presente investigación, donde más del 40 % de los encuestados consideró su carga laboral como desfavorable, y una proporción considerable presentó indicios evidentes de agotamiento emocional. A partir de esta evidencia, se concluye que los factores más determinantes no radican exclusivamente en el tiempo trabajado, sino en la naturaleza del vínculo laboral, la ausencia de autonomía, la inestabilidad contractual y la falta de políticas institucionales de protección y acompañamiento. Por tanto, resulta prioritario que las entidades públicas, y especialmente los centros de salud, desarrollen e implementen mecanismos de intervención organizacional que fortalezcan el soporte institucional y promuevan un entorno de trabajo saludable, seguro y justo para todo el personal, en especial para aquellos en condición de mayor vulnerabilidad contractual, como los locadores de servicios.

V. CONCLUSIONES

1. La jornada de trabajo tiene una relación directa y significativa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica. La extensión de las horas laborales, en muchos casos superiores a las 10 y 12 horas diarias, genera un impacto negativo en el bienestar físico, mental y emocional del trabajador, provocando síntomas como agotamiento, ansiedad, fatiga crónica y desmotivación. Esta correlación evidencia que las condiciones en las que se estructura el tiempo de trabajo influyen directamente en el equilibrio psicosocial del personal, especialmente en modalidades contractuales sin beneficios como la locación de servicios.
2. Respecto a la dimensión de carga laboral, los resultados mostraron que un porcentaje considerable de trabajadores percibe su carga como “mala” o “pésima”, reflejando altos niveles de insatisfacción. Este hecho permite concluir que existe una distribución desigual de tareas, así como una falta de planificación organizacional que recae de forma excesiva en ciertos grupos como el personal de limpieza o técnico. Dicha sobrecarga, unida a la constante asignación de tareas no previstas en el TDR, incrementa el estrés laboral y genera una sensación de agotamiento continuo, afectando la calidad del servicio y el ambiente laboral.
3. La dimensión del compromiso laboral permitió evidenciar una dualidad en la percepción de los trabajadores: mientras algunos se sienten totalmente comprometidos con los objetivos institucionales, otros consideran su labor como poco relevante o no reconocida. Esta situación sugiere que la falta de reconocimiento institucional, la ausencia de retroalimentación positiva y el distanciamiento jerárquico contribuyen a una disminución del compromiso organizacional, afectando la motivación y el sentido de pertenencia del personal locador. Por tanto, el compromiso no solo se relaciona con el estrés, sino también con el modo en que la organización valora y retroalimenta el desempeño individual.
4. En relación con la regularización del horario, se determinó una correlación positiva baja entre la organización del tiempo laboral y el nivel de estrés. Esta evidencia permite afirmar que una mejor planificación del horario, con límites claros y respetados, tiene un efecto protector sobre la salud emocional del trabajador. La ausencia de horarios estables, los turnos extendidos y las interrupciones constantes dificultan el descanso, afectan la planificación personal y deterioran la salud mental, siendo estos elementos claves a considerar en la gestión institucional del recurso humano.
5. La dimensión relacionada con la remuneración evidenció que, si bien no es el principal factor desencadenante del estrés, sí cumple una función moduladora. Los trabajadores que perciben una remuneración adecuada tienden a experimentar niveles de estrés relativamente más bajos, ya que se genera una percepción de justicia y retribución frente al

esfuerzo. No obstante, en un contexto como el de los locadores de servicio, donde no existe compensación por horas extras ni beneficios sociales, esta percepción de injusticia económica se convierte en un factor que intensifica la insatisfacción y reduce la motivación.

6. Finalmente, el estrés laboral en los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica es el resultado de múltiples factores interrelacionados: jornadas extensas, carga excesiva, falta de reconocimiento, horarios irregulares y condiciones contractuales precarias. Esta situación no solo afecta al trabajador en términos de salud, sino también a la institución, al disminuir la eficiencia operativa, aumentar el ausentismo y comprometer la calidad del servicio ofrecido. Por ello, se hace urgente una reestructuración de las condiciones laborales que priorice el bienestar del personal como base para un servicio de salud sostenible y eficiente.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la dirección del Hospital Regional de Ica establecer una política institucional clara que regule la jornada laboral del personal contratado bajo la modalidad de locación de servicios. Esta política debe contemplar la limitación de horas de trabajo diarias a un máximo de 8, conforme a la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, así como el monitoreo constante de su cumplimiento. Asimismo, se sugiere implementar mecanismos de control que permitan detectar excesos y corregirlos de manera inmediata, priorizando la salud ocupacional del personal.
2. Se propone una redistribución equitativa de la carga laboral entre los distintos puestos de trabajo, especialmente en áreas críticas como limpieza y servicios generales, donde se concentra el mayor número de trabajadores. La implementación de una matriz de funciones y el rediseño de los Términos de Referencia (TDR) por área permitiría asignar responsabilidades de manera más justa y evitar la sobrecarga de tareas. Además, esta redistribución debe estar acompañada de capacitaciones periódicas que fortalezcan la eficiencia sin comprometer la salud del trabajador.
3. Es necesario que la institución fortalezca las estrategias de reconocimiento laboral, estableciendo programas formales de retroalimentación y motivación. Esto incluye el reconocimiento público de logros, evaluaciones periódicas del desempeño, y retroalimentación constructiva orientada a reforzar el sentido de pertenencia. Estas medidas deben extenderse también al personal locador, quienes muchas veces no son incluidos en las dinámicas institucionales, a pesar de cumplir funciones esenciales para el funcionamiento del hospital.
4. Se requiere estandarizar los horarios laborales mediante la implementación de sistemas de control digital (como relojes biométricos) y el diseño de turnos fijos que respeten los períodos de descanso. La institucionalización de estas prácticas contribuirá a una mejor organización del tiempo, reducirá las interrupciones durante la jornada y permitirá al trabajador planificar su día con mayor estabilidad. Asimismo, se sugiere establecer pausas obligatorias y espacios adecuados para el descanso durante el horario laboral.
5. Se sugiere revisar las escalas de pago y condiciones contractuales de los locadores de servicio para garantizar una retribución justa en función de la carga y el tipo de tareas asignadas. Si bien la figura de locación no contempla beneficios laborales tradicionales, es posible establecer incentivos o bonos por productividad, horas adicionales o desempeño sobresaliente. Esta estrategia contribuiría a mejorar la percepción de justicia organizacional y a disminuir el estrés asociado a la insatisfacción económica.
6. Finalmente, se propone la implementación de un programa de bienestar laboral y salud mental, que incluya talleres de manejo del estrés, sesiones de orientación psicológica y

espacios de escucha activa. Estas acciones deben ser accesibles para todo el personal, incluyendo locadores, y estar alineadas con una política de prevención de riesgos psicosociales. Asimismo, se sugiere promover campañas institucionales sobre autocuidado y hábitos saludables, reforzando una cultura organizacional orientada al respeto, la salud y la calidad de vida en el trabajo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benítez, D., Reyes, G., Africano, K., & Tamayo, M. (2024). Impacto del estrés laboral y trastornos mentales en médicos de Colombia en el marco de la identificación de los riesgos psicosociales del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo, revisión bibliográfica. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(E3), 392–410. <https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE3/324>
- Buitrago-Orjuela, L., Barrera-Verdugo, M., Plazas-Serrano, L., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. https://www.researchgate.net/publication/364511014_Estres_laboral_una_revision_de_las_principales_causas_consecuencias_y_estrategias_de_preencion
- Cáceres, J. (2022). La obligación de promover políticas públicas para garantizar el desarrollo del trabajo a distancia o teletrabajo. *Laborem*, 19(26), 121-145. <https://doi.org/https://doi.org/10.56932/laborem.19.26.6>
- Carrasquer, O. P. (2022). Condiciones de trabajo y empleo. Una mirada a las administraciones públicas. *Anuario IET De Trabajo Y Relaciones Laborales*, 8, 5-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.5565/rev/aiet.103>
- Espinoza, J. (2023). Subordinación y tiempo de trabajo en el ordenamiento laboral peruano: la idoneidad de la ‘puesta a disposición’ para la determinación del tiempo de trabajo. *Jurídicas*, 20(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.17151/jurid.2023.20.1.9>
- Garcés-Delgado, Y., García-Álvarez, E., López_Aguilar, D., & Álvarez-Pérez, P. (2023). Incidencia del Género en el Estrés Laboral y Burnout del Profesorado Universitario. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 21(3), 41-60. <https://doi.org/https://doi.org/10.15366/reice2023.21.3.003>
- García-Rubio, M., Silva-Ordoñez, C., Salazar-Mera, J., & Gavilanez-Paz, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 168-180. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/html/#:~:text=Se%20concluy%C3%B3%2C%20que%20el%20teletrabajo,salud%20de%20los%20habitantes%20ecuatorianos.>
- García-Rubio, M., Silva-Ordoñez, C., Salazar-Mera, J., & Gavilanez-Paz, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 27, 168-180. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36500>

- Gómez-García, A.-R., Merino-Salazar, P., Guaman-Reiban, C., & Rodas-Yela, A. (2023). Jornadas laborales prolongadas y lesiones por accidentes de trabajo: estimaciones de la Primera Encuesta sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en Ecuador. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 26(1), 25-40.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.12961/apr1.2023.26.01.03>
- Huamani, K., Mendoza-Arana, P., & Segovia, M. (2022). Riesgo cardiovascular y perímetro abdominal en trabajadores con jornada laboral atípica a gran altura en el Perú. *Ágora Revista Científica*, 9(2), 41-46.
https://www.researchgate.net/publication/366506985_Riesgo_cardiovascular_y_perimetro_abdominal_en_trabajadores_con_jornada_laboral_atipica_a_gran_altura_en_el_Peru
- Karhula, K., Koskinen, A., Ervasti, J., Hakola, T., Veli-Matti, o., Kivimäki, I., . . . Härmä, M. (2022). Hospital physicians' working hour characteristics and sleep quality: a cross-sectional analysis of realized working hour and survey data. *BMC Health Services Research*, 22(943). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-022-08336-0>
- Lopez, T., da Silva Garcia de Souza, J., Vaz Lopes, L., Mendonça Gutzeit, E., Da Silva, S., Cavalcanti Santos, L., . . . Andrade Souza, F. (2021). Evaluación comparativa de diferentes factores desencadenantes del estrés en profesoras de medicina como resultado de la nueva rutina laboral de COVID-19. *Research, Society and Development*, 10(15), e375101522415. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i15.22415>
- Lucero-Tapia, J., Noroña-Salcedo, D., Vega-Falcón, V., & Chiriboga-Larrea, G. (2023). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud Y Vida*, 7(2), 530–538. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3191>
- Magaña-Salazar, M., Méndez de Robles, S., & Martínez Díaz, S. (2023). Estrés laboral y salud mental del personal de primera línea en la atención de la COVID-19. *Alerta, Revista científica Del Instituto Nacional De Salud*, 6(1), 25-33.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5377/alerta.v6i1.15445>
- Martín, P. (2023). El registro horario como mecanismo de control del derecho a la desconexión digital. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 1(38), 1-12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.7238/idp.v0i38.406530>
- Min, A., & Chong Hong, H. (2022). Work schedule characteristics associated with sleep disturbance among healthcare professionals in Europe and South Korea: a report from two cross-sectional surveys. *BMC Nurs*, 21(189).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12912-022-00974-3>

- Moncada, B., Suárez, M., Duque, L., & Escobar, K. (2021). Estrés Laboral En Personal Médico Y Enfermería De Atención Primaria Ante La Emergencia Sanitaria Por Covid-19. *Perfiles*, 1(25), 13-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.47187/perf.v1i25.109>
- Moreira, G., & Vera, G. (2023). Influence of Work-Related Stress on Family Dynamics. *Espergesia*, 10(1), 42-52. <https://doi.org/https://doi.org/10.18050/rev.espergesia.v10i1.2519>
- Nascimento, C., & De Medeiros, V. (2023). Análise da jornada 12x36 horas: a flexibilização e os impactos à saúde do trabalhador. *Research Society And Development*, 12(1), e0412139356. <https://doi.org/https://doi.org/10.33448/rsd-v12i1.39356>
- Pachacama-Ríos, D., Peralta-Beltrán, Á., Comas-Rodríguez, R., & Matheu-González, C. (2023). Factores de riesgos psicosociales intralaborales y estrés laboral en profesionales de la salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud*, 7(2), 909-915. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3484>
- Rojas-Gómez, M., Salazar-Chinchilla, P., & Chacón-Sandi, Y. (2024). Comparación de hábitos alimentarios, calidad del sueño y patrones alimenticios durante la jornada laboral del personal de enfermería de un Hospital Costarricense de Clase A. *Revista Hispanoamericana De Ciencias De La Salud*, 9(4), 245-253. <https://doi.org/https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.94.684>
- Rosta, J., & Isaksson, K. (2019). Changes in weekly working hours, proportion of doctors with hours above the limitations of European Working Time Directive (EWTD) and time spent on direct patient care for doctors in Norway from 2016 to 2019: a study based on repeated surveys. *BMJ Journals*, 13(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-069331>
- Souza, R., Inácio Netto, R., Rodrigues Bertuol, I., Glicéria Firmino, S., Soares Pimenta, T., Fernandes Lemos, M., . . . Lucchese, R. (2024). Autopercepção de saúde e doenças e agravos não transmissíveis em trabalhadores em turnos fixos. *Caderno Pedagógico*, 5(e4383), 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.54033/cadpedv21n5-151>
- Tarazona, J., Beltrán Castillo, K., Huamán Maguiña, L., Norabuena Trejo, P., & Figueroa Delgado, I. (2023). Tarazona, J. J., Beltrán Castillo, K., Huamán Maguiña, L., Norabuena Trejo, P., & Figueroa Delgado, I. (2023). Características y determinantes de las horas de trabajo en el Perú año 2022. *LLALLIQ*, 3(2), 300-313. <https://doi.org/https://doi.org/10.32911/llalliq.2023.v3.n2.1069>

- Tessarini, G. J., & Saltorato, P. (2022). Redução da Jornada de Trabalho como Instrumento Político, de Gestão e de Controle. *Organizações & Sociedade*, 29(103), 724-749.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1984-92302022v29n0035pt>
- Valenzuela, D. (2021). *Lo personal es político: un análisis feminista de la experiencia cotidiana de cuidadoras informales de personas adultas en situación de dependencia, en Santiago de Chile*. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAO2161>
- Zapata-Constante, C., & Riera-Vázquez, W. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 6(10), 4-23.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>
- Zurita-Pozo, C., Noroña-Salcedo, D., Vega-Falcón, V., & Chiriboga-Larrea, G. (2023). Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral. *evista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud Y Vida*, 7(2), 1201–1209.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3524>

VIII. ANEXOS

8.1. Cuestionario

CUESTIONARIO

DATOS DE CONTROL

1. Edad

- a) 18 años a 25 años
- b) 26 años a 35 años
- c) 36 años a 45 años
- d) 46 años a 55 años
- e) 56 años a más

2. Puesto o función que desempeña

- a) Administrativo
- b) Personal de limpieza
- c) Personal de seguridad
- d) Personal de salud profesional
- e) Personal de salud técnico

3. Horas de trabajo por día

- a) Menos de 6 horas
- b) 6 horas a 7 horas
- c) 8 horas a 9 horas
- d) 10 horas a 11 horas
- e) Más de 12 horas

JORNADA LABORAL

1. ¿Cómo califica Ud. la carga laboral asignada durante su jornada de trabajo?

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regularmente bueno
- d) Bueno
- e) Excelente

2. ¿Presenta Ud. interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de su trabajo?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

3. ¿Cómo considera Ud. el trabajo que realiza?

- a) Totalmente difícil
- b) Difícil
- c) Regularmente fácil
- d) Fácil
- e) Totalmente fácil

4. Cuando Ud. está trabajando, ¿Se encuentra con situaciones que no puede resolver?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

5. ¿Con qué frecuencia le asignan Ud. actividades no especificadas en su TDR?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

6. ¿Cuál considera Ud. que es el grado de importancia de su trabajo en relación al logro de los objetivos de la organización?

- a) Totalmente sin importancia
- b) De poca importancia
- c) Regularmente importante
- d) Importante
- e) Totalmente importante

7. ¿Está Ud. conforme con el reconocimiento de sus logros laborales?

- a) Totalmente inconforme
- b) Inconforme
- c) Regularmente conforme
- d) Conforme
- e) Totalmente conforme

8. ¿Siente Ud. que en esta organización se le apoya y fomenta su desarrollo profesional?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

9. ¿Se siente Ud. identificado con los valores de la organización?

- a) Totalmente no identificado
- b) Poco identificado
- c) Regularmente identificado
- d) Identificado
- e) Totalmente identificado

10. ¿Con qué frecuencia piensa Ud. en buscar otro trabajo?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

11. ¿Cómo considera Ud. el tiempo que tiene para completar sus actividades en el trabajo?

- a) Totalmente insuficiente
- b) Insuficiente
- c) Regularmente suficiente

- d) Suficiente
- e) Totalmente suficiente

12. ¿Está Ud. de acuerdo con quedarse después de su hora de trabajo para terminar sus actividades?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Regularmente de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

13. ¿Qué tan probable es que Ud. interrumpa o postergue su horario de refrigerio para culminar una tarea?

- a) Totalmente improbable
- b) Improbable
- c) Regularmente probable
- d) Probable
- e) Totalmente probable

14. ¿Cómo considera Ud. su horario de trabajo?

- a) Totalmente inflexible
- b) Inflexible
- c) Regularmente flexible
- d) Flexible
- e) Totalmente flexible

15. ¿Con qué frecuencia le solicitan a Ud. que cubra guardias/turnos no programados?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

16. ¿En qué nivel considera el salario que percibe?

- a) Muy bajo
- b) Bajo
- c) Regularmente alto
- d) Alto
- e) Muy alto

17. ¿Está Ud. de acuerdo con el salario que percibe?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Regularmente de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

18. ¿Cómo califica Ud. la política salarial de su centro de labores?

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regularmente bueno
- d) Bueno
- e) Excelente

19. ¿Cómo considera Ud. el salario que percibe en relación al costo de vida actual?

- a) Totalmente insuficiente
- b) Insuficiente
- c) Regularmente suficiente
- d) Suficiente
- e) Totalmente suficiente

20. ¿Con qué frecuencia Ud. percibe bonos de incentivo?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

ESTRÉS LABORAL

1. ¿Cómo califica Ud. el clima organizacional en su centro de labores?

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regularmente bueno
- d) Bueno
- e) Excelente

2. ¿En qué nivel de motivación se encuentra Ud. al realizar sus actividades?

- a) Totalmente desmotivado
- b) Desmotivado
- c) Regularmente motivado
- d) Motivado
- e) Totalmente motivado

3. ¿Con qué frecuencia su jefe inmediato toma en cuenta su opinión?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

4. ¿Cómo califica Ud. la relación laboral existente en su área de trabajo?

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regularmente bueno
- d) Bueno
- e) Excelente

5. ¿Cómo considera Ud. que es su participación en la resolución de conflictos de su área?

- a) Totalmente inactiva
- b) Inactiva
- c) Regularmente activa
- d) Activa
- e) Totalmente activa

6. ¿Con qué frecuencia recibe Ud. charlas sobre la seguridad y salud en el trabajo?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no

- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

7. ¿Está Ud. conforme con el mobiliario/equipo asignado para sus tareas?

- a) Totalmente inconforme
- b) Inconforme
- c) Regularmente conforme
- d) Conforme
- e) Totalmente conforme

8. ¿Cómo califica Ud. el ambiente físico (infraestructura) en la organización?

- a) Totalmente inseguro
- b) Inseguro
- c) Regularmente seguro
- d) Seguro
- e) Totalmente seguro

9. ¿En qué estado considera Ud. que se encuentran las señalizaciones de seguridad en su área de trabajo?

- a) Totalmente desactualizadas
- b) Desactualizadas
- c) Regularmente actualizadas
- d) Actualizadas
- e) Totalmente actualizadas

10. ¿En qué nivel de riesgo físico considera Ud. que se encuentra al realizar sus actividades laborales?

- a) Muy bajo
- b) Bajo
- c) Regularmente alto
- d) Alto
- e) Muy alto

11. ¿En qué medida es responsable Ud. del trabajo que realiza?

- a) Totalmente irresponsable
- b) Irresponsable
- c) Regularmente responsable
- d) Responsable
- e) Totalmente responsable

12. ¿Qué tan flexible considera Ud. que es su jefe inmediato para permitirle trabajar de forma autónoma?

- a) Totalmente inflexible
- b) Inflexible
- c) Regularmente flexible
- d) Flexible
- e) Totalmente flexible

13. ¿Cómo evalúa Ud. los estándares de desempeño y/o rendimiento de su puesto de trabajo?

- a) Muy bajo
- b) Bajo
- c) Regularmente alto

- d) Alto
- e) Muy alto

14. ¿Cuál es el nivel de compromiso de Ud. para cumplir las metas organizacionales?

- a) Totalmente poco comprometido
- b) Poco comprometido
- c) Regularmente comprometido
- d) Comprometido
- e) Totalmente comprometido

15. ¿Está Ud. de acuerdo con la división de trabajo en su centro de labores?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Regularmente de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

16. ¿Con qué frecuencia recibe Ud. capacitaciones sobre las actividades de su puesto de trabajo?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

17. ¿Está Ud. de acuerdo que le asignen actividades para las cuales no ha sido capacitado?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Regularmente de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

18. ¿Con qué frecuencia se presentan discusiones en su área de trabajo?

- a) Nunca
- b) La mayoría de veces no
- c) Regularmente sí
- d) La mayoría de veces sí
- e) Siempre

19. ¿Cómo calificaría la comunicación con las otras áreas relacionadas a su trabajo?

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regularmente bueno
- d) Bueno
- e) Excelente

20. ¿Cómo considera Ud. que se encuentra la descripción de actividades de su puesto?

- a) Totalmente desactualizadas
- b) Desactualizadas
- c) Regularmente actualizadas
- d) Actualizadas
- e) Totalmente actualizadas

8.2. Matriz de consistencia

La jornada de trabajo y el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la jornada de trabajo se relaciona con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica?	OBJETIVO GENERAL Determinar que la jornada de trabajo se relaciona directamente con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica.	HIPOTESIS GENERAL La jornada de trabajo se relaciona con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica.			Tareas asignadas Carga laboral física Carga laboral mental	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿De qué manera la carga laboral de la jornada de trabajo se relaciona con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica? ¿De qué manera el compromiso laboral de la jornada de trabajo se relaciona con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica? ¿De qué manera la regularización del horario de la jornada de trabajo se relaciona con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Analizar la carga laboral de la jornada de trabajo para medir su grado de relación con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica. Evaluar el compromiso laboral de la jornada de trabajo para medir su grado de relación con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica. Evaluar la regularización del horario de la jornada de trabajo para medir su grado de relación con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica.	HIPOTESIS ESPECIFICA La carga laboral de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica El compromiso laboral de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica La regularización del horario de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica	VARIABLE 1 Jornada de trabajo	Carga laboral Compromiso laboral Regularización del horario Remuneración Clima organizacional	Ausentismo laboral Productividad Desempeño laboral Horario diurno Horario máximo Horario ordinario Salario básico Pago de horas extras Incentivos laborales Motivación laboral	NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental. METODO DE INVESTIGACION Hipotético deductivo POBLACIÓN DE ESTUDIO 177 locadores de servicio del Hospital Regional de Ica MUESTRA DE ESTUDIO
			VARIABLE 2	Ambiente físico	Relaciones laborales	

<p>¿De qué manera la remuneración de la jornada de trabajo se relaciona con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica?</p>	<p>Analizar y evaluar la remuneración de la jornada de trabajo para medir su grado de relación con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica.</p>	<p>La remuneración de la jornada de trabajo tiene una relación directa con el estrés laboral de los locadores de servicio del Hospital Regional de Ica</p>	<p>Estrés Laboral</p>	<p>Factores psicosociales</p> <p>Factores organizacionales</p>	<p>Comunicación</p> <p>Estímulos visuales y auditivos</p> <p>Seguridad laboral</p> <p>Contaminación ambiental</p> <p>Autonomía laboral</p> <p>Estilos de mando</p> <p>Estructura de trabajo</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Capacitaciones</p>	<p>121 locadores de servicio del Hospital Regional de Ica</p> <p>MUESTREO Probabilístico</p> <p>INSTRUMENTO Encuesta y Análisis documental</p>
--	---	--	------------------------------	--	--	--