



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los  
trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Villar Soriano, Jhans Italo (orcid.org/0000-0001-7865-2605)

**ASESORES:**

Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

Mtro. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

Mtra. Alvarez Chapilliquén, Jessica Jesús (orcid.org/0000-0003-4605-7435)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

La presente tesis esta dedica con amor y gratitud a mi madre, fuente de inagotable fuerza y razón que me impulsa a seguir adelante. Te agradezco infinitamente por ser mi faro en la oscuridad, por tu constante apoyo y creencia inquebrantable en mí. Este logro no solo es mi victoria, es un triunfo de los dos.

## **AGRADECIMIENTO**

A los directivos de la Clínica San Juan de Dios, Mg. Iván Ugarte bravo, Mg. Víctor Oyarce Rabanal y Mg. Carmen Cayanchi García por las facilidades para el desarrollo de mi investigación. A los licenciados por su colaboración desinteresada. A la Universidad César Vallejo, a los docentes de la Escuela de Posgrado – Sede Ate, por ser nuestros formadores y haberme brindado sus conocimientos para mi formación científica, profesional y aprender una nueva visión de Gestión de los servicios de la salud.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023", cuyo autor es VILLAR SORIANO JHANS ITALO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MARIA DEL CARMEN EMILIA ANCAYA MARTINEZ <b>DNI:</b> 10352960 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 30- 12-2023 00:44:31

Código documento Trilce: TRI - 0711661



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VILLAR SORIANO JHANS ITALO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
VILLAR SORIANO JHANS ITALO <b>DNI:</b> 48287178 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7865-2605	Firmado electrónicamente por: JVILLARSO el 30-12- 2023 17:39:03

Código documento Trilce: INV - 1430777

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DEL AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de distribución normal	28
Tabla 2 Prueba de hipótesis general	29
Tabla 3 Prueba de hipótesis específica 1	30
Tabla 4 Prueba de hipótesis específica 2	31
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 3	32
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 4	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de Factores de Riesgo Psicosocial	21
Figura 2 Porcentaje de niveles en dimensiones de F.R.P	22
Figura 3 Niveles de Habilidades comunicativas	23
Figura 4 Porcentaje de niveles en dimensiones de Habilidades comunicativas	24
Figura 5 Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Habilidades comunicativas	25
Figura 6 Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Comunicación informativa	25
Figura 7 Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Empatía	26
Figura 8 Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Respeto	26
Figura 9 Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Habilidad social	27

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general Analizar la relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023. El método científico empleado fue descriptivo correlacional no experimental, la muestra estuvo conformada por 100 licenciados en Terapia física y rehabilitación del área de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, a los que se evaluó con el Cuestionario de factores de riesgo psicosociales (COPSOQ) y la Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería. Los resultados del estudio mostraron que si existe relación ( $0,000 < 0.05$ ) entre los factores de riesgo psicosociales y las habilidades comunicativas. Se concluyó que los factores propios del entorno laboral, aquellos que son percibidos por los trabajadores como estresores si interfieren en sus habilidades comunicativas.

**Palabras clave:** Riesgos psicosociales, habilidad, comunicación.

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was to analyze the relationship between the level of psychosocial risk factors and the level of communication skills in workers at the San Juan de Dios Clinic, Lima 2023. The scientific method used was descriptive, correlational, non-experimental. The sample was made up of 100 graduates in Physical Therapy and Rehabilitation from the Rehabilitation area of the San Juan de Dios Clinic, who were evaluated with the Psychosocial Risk Factors Questionnaire (COPSOQ) and the Communication Skills Scale in Nursing Professionals. The results of the study showed that there is a relationship ( $0.000 < 0.05$ ) between psychosocial risk factors and communication skills. It was concluded that the factors inherent to the work environment, those that are perceived by workers as stressors, do interfere with their communication skills.

**Keywords:** Psychosocial Risks, Skill, Communication.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) refiere que los factores de riesgo psicosocial vienen a ser aquellas características propias de los entornos laborales los cuales pueden afectar el equilibrio interno de los trabajadores con repercusiones directas en su salud, dichas características funcionan mediante mecanismos fisiológicos y psicológicos que provocan estrés en el empleado. A esto se suma el impacto de la pandemia por COVID-19, según Caycho et al. (2023) la pandemia ha tenido un fuerte impacto en la salud mental de las personas, generando síntomas elevados de trastorno de estrés postraumático, ansiedad, depresión, estrés y problemas de sueño en la población general.

En cuanto al estrés y sus factores asociados en trabajadores del sector salud, según reporta el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (2022) cerca de 20 millones de trabajadores de la salud en Estados Unidos, se encuentran expuestos a desarrollar trastornos mentales por causa de entornos laborales exigentes. A su vez, entre los problemas de salud mental que más predominaron fueron el desgaste profesional (burnout) la ansiedad, depresión, estrés, problemas asociados al consumo de sustancias y se evidenció un incremento de la conducta suicida. Cabe resaltar que el 79% de los encuestados refirió que sus síntomas comenzaron incluso antes de la pandemia debido a factores propios de sus centros de trabajo como: horas de trabajo extensas, irregularidad en turnos, trabajo emocional e intenso, entre otros.

En Latinoamérica, a través de un estudio llevado a cabo en 12 países de la región incluido el Perú, encontró un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores como consecuencia de la pandemia. El 25% refirió tener alteraciones de sueño y sentir poca energía, el 22% cursaba un episodio depresivo moderado, mientras que el 7% manifestó ideas suicidas. Asimismo, también se consideraron las condiciones laborales que significaron un riesgo para la salud mental de los trabajadores, donde se reportó en su mayoría los trabajadores sufrieron discriminación, así como haber trabajado en condiciones inadecuadas.

Investigaciones anteriores han señalado que un ambiente de trabajo poco adecuado puede afectar a los empleados. Además, es importante destacar que estas condiciones pueden llevar al agotamiento laboral, a la manifestación de síntomas de estrés cognitivo y a la insatisfacción en el trabajo. Por lo tanto, es

esencial analizar las necesidades psicosociales de los profesionales de la salud a fin de mejorar la productividad y la eficacia en la prestación de atención médica primaria (Van der Molen et al. 2020; Obiri et al. 2019)

Según la Guía de Cuidado de la Salud Mental, las condiciones laborales están asociadas con el incremento del estrés en los trabajadores, además tiene repercusiones en aspectos como las relaciones interpersonales en el trabajo, como un aumento de los problemas entre compañeros debido a la tensión y conflictos, inadecuadas relaciones con los usuarios, un incremento de los problemas de disciplina, y también mayores quejas de los usuarios hacia el personal por malos tratos por parte del personal. Según un informe de la Defensoría del Pueblo (2019) entre las instituciones nacionales con más quejas por mala atención hacia los pacientes, se encuentran los establecimientos de salud a nivel nacional.

Para López et al. (2021) el ambiente laboral y el desgaste profesional no solo afecta a los trabajadores sanitarios, sino que también tiene una repercusión en los pacientes, debido a que un ambiente laboral no adecuado y trabajadores agotados o estresados, Los efectos adversos tienen diferentes causas y los factores que se le han asociado son, la gestión hospitalaria, errores de prescripción y la comunicación entre los trabajadores de salud.

Según refieren LLor et al. (2020) la comunicación en el personal sanitario, es uno de los factores que pueden repercutir en al ambiente laboral y en los niveles de burnout. Según sostienen, las habilidades de comunicación que posean, impactarán en el entendimiento conjunto en poder centrarse en los requerimientos y necesidades del paciente, así como en poder forjar relaciones clínicas que se caractericen por el respeto la confianza y la empatía.

Por lo expuesto, la presente investigación formuló como problema general: ¿Existe relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023?, teniendo como problemas específicos: ¿Existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de las dimensiones: comunicación informativa; empatía; respeto y habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023?

Respecto a las justificaciones del estudio desde una perspectiva teórica, esta investigación busca determinar si la presencia de factores de riesgo psicosociales

en los centros de salud aumenta la probabilidad de que surjan problemas de comunicación entre el personal sanitario, así como entre ellos y los usuarios, por lo que al conocer la existencia de relación se podrá contribuir al conocimiento de cómo las características del entorno laboral no solo afecta de manera psicológica y fisiológica a los trabajadores, sino que también interfiere en la comunicación y en las interacciones que se dan en estos entornos. A su vez, a nivel práctico, como se mencionó; las entidades prestadoras de salud son las instituciones que más quejas reciben por mala atención a los usuarios por parte del personal de salud, lo tanto, este estudio proporcionará a los directivos de la institución información crucial, basándose en los resultados, podrán implementar políticas de salud laboral destinadas a prevenir o reducir los riesgos laborales en su institución.

Por último, a nivel metodológico, el estudio empleará instrumentos de recolección de datos con los cuales se medirán las variables de estudio, dichos instrumentos serán analizados para verificar su validez y confiabilidad, por lo que podrán ser empleados en futuras investigaciones.

Habiendo formulado los problemas de investigación, se planteó como objetivo general: Analizar la relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023, y como objetivos específicos: Determinar la relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de las dimensiones: comunicación informativa; empatía; respeto y habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

De manera que, se formuló como hipótesis general: Si existe relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023, y como hipótesis específicas: Si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de las dimensiones: comunicación informativa; empatía; respeto y habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Alvarado y Gonzales (2022) estudiaron la relación entre comunicación asertiva y estrés laboral en 36 enfermeras. Utilizaron un diseño descriptivo correlacional y cuestionarios específicos. Encontraron una correlación inversa significativa ( $p < 0.05$ ;  $\rho = -0,730$ ), indicando que mayor comunicación asertiva se asocia con menor estrés laboral.

Quispe y Mallma (2022) investigaron la relación entre empatía y estrés en 41 profesionales de emergencias mediante un diseño descriptivo correlacional y cuestionarios. Hallaron una correlación inversa, sugiriendo que mayor empatía conlleva a menor estrés percibido.

Rodríguez (2021) analizó la relación entre satisfacción laboral y empatía en 66 profesionales de salud, usando un enfoque correlacional no experimental y cuestionarios. Descubrió una relación estadística positiva ( $p < 0.05$ ;  $\rho = 0.379$ ), indicando que mayor satisfacción laboral implica mayor empatía.

Chambi y Tito (2020) examinaron la relación entre factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en 128 enfermeras. Emplearon un diseño correlacional y cuestionarios específicos, encontrando una relación inversa ( $p < 0.05$ ), lo que sugiere que mayores factores de riesgo psicosocial disminuyen el desempeño laboral.

Victoria (2019) buscaron entender la relación entre factores psicosociales laborales y empatía en 50 enfermeros/as. Usaron un diseño descriptivo correlacional y cuestionarios, hallando una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre estos factores.

En cuanto a los antecedentes internacionales, Catache (2023) en México, estudió la relación entre factores laborales y competencias clínicas en 161 enfermeras. Con un diseño descriptivo correlacional y cuestionarios, encontró una relación estadística significativa ( $p < 0.05$ ;  $\rho = .327$ ), sugiriendo que el apoyo social influye en las competencias clínicas.

Baltazar et al. (2022) analizaron la relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en 125 trabajadores de salud. Usaron un diseño descriptivo correlacional y hallaron una relación significativa ( $p < 0.05$ ), concluyendo que condiciones de trabajo adecuadas mejoran el desempeño y la atención al paciente.

Luengo et al. (2021) en Chile, investigaron cómo las condiciones de trabajo afectan la percepción de calidad de cuidado en 290 enfermeras. Con un enfoque correlacional no experimental, encontraron una relación directa significativa ( $p < 0.01$ ), indicando que mejores condiciones laborales mejoran la percepción del cuidado.

Castro (2021) en Ecuador, estudió la asociación entre factores de riesgo psicosociales y Work Engagement en 64 enfermeros. Mediante un diseño descriptivo correlacional, halló una relación significativa ( $p < 0.01$ ), sugiriendo que mejores condiciones laborales y organizacionales aumentan la motivación laboral.

A su vez en México, Medina et al. (2020) analizaron la relación entre factores psicosociales y calidad de cuidado en 126 enfermeras de un hospital general. Utilizando un diseño descriptivo correlacional, encontraron una relación estadística ( $p < 0.01$ ) entre estos factores y la calidad de cuidado, así como entre la expresión de sentimientos y el turno laboral.

En el contexto de esta investigación, Polanco y García (2017) destacan la falta de consenso en la definición de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo. Por otro lado, Gómez et al. (2017) señalan que una de las primeras conceptualizaciones de estos factores en el ámbito laboral, establecida en 1984 por la colaboración entre la OIT y la OMS, los describe como la interacción entre varios elementos. Estos incluyen las condiciones y el ambiente de trabajo, la satisfacción laboral, la estructura organizativa, y por otro lado, las habilidades, necesidades, cultura y situaciones personales del trabajador fuera del trabajo. Estas interacciones, influenciadas por las percepciones y experiencias del individuo, pueden impactar significativamente en su salud, rendimiento y satisfacción laboral.

Finalmente, Sureda et al. (2019) señalan que los riesgos psicosociales en el trabajo se relacionan con elementos del diseño y manejo del trabajo, contexto social y espacio ambiental, los cuales tienen el potencial de provocar daño físico o psicológico. Estos riesgos se asocian con problemas negativos en términos de salud mental y física, como el estrés, la depresión y la ansiedad, y suelen surgir de una mala organización y gestión laboral, que incluye la carga de trabajo excesiva, la falta de tiempo para completar tareas, conflictos de roles y problemas de comunicación, entre otros.

En cuanto al estrés, este se define como una respuesta fisiológica a la presión ejercida sobre una persona. Fue propuesto por Cannon y desarrollado por Selye. Selye lo describió como una reacción a factores externos, como la falta de oxígeno, el frío o el ejercicio, y lo llamó "estresor". Esta reacción fisiológica se conoce como el Síndrome de Adaptación General o estrés, y es similar independientemente del estresor, involucrando los sistemas autónomos y endocrinos. Selye explicó que es una respuesta normal pero puede causar enfermedades si se desequilibra. También abordó la confusión entre "estrés" como agente y resultado, distinguiendo ambos términos (Bettahalasoor & Balaji, 2021; Zúñiga, 2019; Wen et al., 2020).

A su vez, es importante poder definir el estrés en los entornos laborales, para Florea (2016) diversos estudios a lo largo del tiempo han demostrado que el estrés es el resultado de los factores personales del individuo junto con factores que provienen del entorno externo. Las investigaciones identificaron el hecho de que el estrés está fuertemente relacionado con diferentes situaciones que los empleados tienen que enfrentar en el trabajo (presión de plazos, inestabilidad e inseguridad, condiciones de trabajo, relaciones laborales con colegas y supervisores, clima organizacional, etc.).

En 1999, la Comisión Europea describió el estrés laboral como una respuesta que incluye aspectos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos frente a elementos desagradables y dañinos del trabajo, los ambientes de trabajo y las organizaciones. Se trata de una condición marcada por altos niveles de activación y ansiedad, acompañada frecuentemente por la sensación de incapacidad para manejar la situación (De Kock et al., 2021).

Una vez establecidos los aspectos asociados a los factores de riesgo, es esencial abordar cómo estos factores afectan a los profesionales en el ámbito de la salud. Así para Orozco et al. (2019) las exigencias cuantitativas en el campo de la salud han ganado relevancia en los últimos tiempos debido a cambios en las condiciones laborales, sociales y políticas. Estas demandas se refieren a la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para llevarlo a cabo. Los profesionales de la salud se enfrentan a una carga laboral intensa debido a una serie de factores, como la asignación de tareas administrativas y la falta de personal cualificado.

Esto ha llevado a una sobrecarga laboral que afecta tanto su salud física como emocional. Asimismo, el ritmo de trabajo en el sector salud ha experimentado un aumento considerable debido a la demanda de incrementar la productividad y eficiencia en las instituciones sanitarias. Este incremento en la intensidad del trabajo ha traído consigo efectos adversos en la salud de los profesionales, incluyendo el agotamiento físico y mental, síntomas psicósomáticos y una mayor susceptibilidad al síndrome de burnout (Kisely et al., 2020; Heath et al., 2020).

La doble presencia, que implica cuidar tanto en el trabajo como en el hogar, es otro factor estresante para los profesionales de la salud, especialmente cuando trabajan en turnos largos y extenuantes. Esto afecta su vida personal, social y familiar, así como su salud física y emocional. Por último, las demandas emocionales son un aspecto crucial de la labor del profesional de salud, ya que los profesionales deben lidiar con el sufrimiento, la muerte y situaciones emocionalmente desafiantes en su interacción con los pacientes y sus familias. Estas demandas emocionales pueden tener un impacto negativo en su bienestar y contribuir al agotamiento (Bridgeman et al., 2018).

A su vez, según Giménez et al. (2020) entre los diversos riesgos psicosociales en el entorno laboral, destacan factores significativos como el conflicto de roles, que surge cuando un trabajador enfrenta demandas contradictorias de dos o más fuentes o tareas sin recursos suficientes, y la falta de justicia organizacional, que se refiere a la percepción de trato injusto por parte de los empleados en su lugar de trabajo. La carga de trabajo, tanto cuantitativa como cualitativa, también juega un papel importante, ya que una carga de trabajo elevada se relaciona con un menor bienestar y riesgos para la salud. Los conflictos interpersonales y el trabajo emocional, que implica gestionar emociones en situaciones laborales, pueden provocar problemas de salud, incluida la depresión. Además, la inseguridad laboral, ya sea la amenaza de perder el trabajo o el incumplimiento de las promesas del empleador, puede afectar negativamente la salud física y psicológica de los empleados. Para Franklin y Gkiouleka (2021) las fuentes de estos riesgos son diversas en el entorno social laboral, que abarcan desde demandas conflictivas y falta de claridad en los roles hasta cargas excesivas de trabajo, falta de autonomía y problemas de equilibrio entre vida personal y laboral, además de la falta de apoyo, acoso y violencia en el entorno laboral.

Entre las consecuencias críticas de estos riesgos psicosociales se encuentran los problemas de salud psicosomáticos y el síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento emocional, cinismo e ineficacia en el trabajo debido al estrés laboral crónico (Giménez et al., 2020).

Considerando que estos se han asociado a la aparición de estrés laboral como también del síndrome de burnout, se han realizado estudios de como las habilidades comunicativas en el personal de salud, puede actuar como factor de protección ante la exposición prolongada a factores de riesgo (Fajardo et al., 2021; Bakhamis et al., 2019).

Para Leal et al. (2015) las estrategias para prevenir el Burnout deben abordar tres niveles distintos. En primer lugar, a nivel individual, los trabajadores deben desarrollar estrategias personales basadas en la cognición y el comportamiento, autoevaluándose para reducir o eliminar las fuentes de estrés. En segundo lugar, a nivel grupal, se debe promover la capacitación en habilidades de comunicación y el apoyo social entre los profesionales. Por último, a nivel organizacional, se proponen medidas para eliminar o reducir los factores estresantes en el entorno laboral. En este contexto, es crucial subrayar que las habilidades comunicativas de parte del personal sanitario, es esencial puede aumentar su seguridad y competencia, promoviendo relaciones interpersonales más sólidas con los pacientes y colegas, lo que a su vez puede prevenir, mitigar y reducir el estrés laboral crónico. Además, según el estudio de metaanálisis realizado por Molina et al. (2018) sobre los factores de riesgo en salud y los niveles de burnout, se halló que el nivel de habilidades comunicativas del personal de salud, influyen en la aparición de agotamiento emocional o cinismo, por lo que aquellos con menos habilidades de comunicación, son propensos a desarrollar síntomas de burnout.

En cuanto a las teorías explicativas sobre los factores de riesgo psicosociales, se suelen considerar aquellas que explican la naturaleza del estrés laboral en el trabajo, así desde la psicología existen tres teorías que explican su origen. El modelo de Demanda-Control de Karasek, se basa en la relación entre la demanda y el control en un entorno laboral, generando estrés cuando existe un desequilibrio entre estas dos dimensiones, lo que puede resultar en estrés crónico si no se produce una recuperación adecuada. Este desequilibrio se manifiesta especialmente en situaciones de altas demandas y bajo control, denominadas

"Trabajo altamente estresante" o "Job Strain", con efectos adversos para la salud. No obstante, cuando las demandas son elevadas pero se permite un alto control, se puede experimentar un "estrés positivo" que aumenta la motivación y el desarrollo personal. Karasek enfatiza la importancia de alcanzar un equilibrio entre demandas y control para maximizar el rendimiento y el interés laboral, evitando niveles excesivamente altos que puedan perjudicar al trabajador (Félix et al, 2018; Portero, 2019; Marcus et al., 2017).

En base al modelo de Demanda-Control, Theorell en las décadas de 1988 y 1990, incorpora una variable clave: el apoyo social, por lo que el modelo explicativo pasa a llamarse Modelo de interacción demandas-control-apoyo social. Este elemento modulador juega un papel fundamental en la reducción del estrés laboral. Un alto nivel de apoyo social disminuye el estrés, mientras que la falta de apoyo social lo aumenta. Según Cremades (2019), cuando una organización proporciona un adecuado apoyo social, puede mitigar el estrés relacionado con las altas demandas de trabajo y la falta de control. Bajo este enfoque, prevenir el estrés laboral conlleva mejorar las exigencias del trabajo, proporcionar mayor autonomía al trabajador y promover el soporte social en el trabajo.

Finalmente, el Modelo de Esfuerzo-Recompensa, refiere que el estrés laboral surge cuando hay un mal manejo entre un esfuerzo considerable y un premio o recompensa que se percibe como insuficiente. Este alto esfuerzo puede manifestarse en forma de demandas y responsabilidades externas, así como en una fuerte motivación y afrontamiento internos. La recompensa abarca aspectos como el salario, el estatus profesional y la valoración de la labor realizada. En resumen, el individuo experimentará estrés laboral cuando perciba que está invirtiendo un gran esfuerzo y recibe una compensación económica escasa, un estatus profesional bajo y una baja consideración hacia su trabajo (Portero, 2019).

En relación a las habilidades comunicativas dentro de las organizaciones de salud, Segredo et al. (2017) refiere que la comunicación es un proceso esencial que define las interacciones entre las personas y se emplea en todos lados, siendo especialmente crucial en el entorno laboral. Ya que la comunicación desempeña un papel fundamental en las organizaciones al fortalecer los lazos entre los miembros y fomentar la colaboración y participación en la creación de oportunidades y resolución de problemas. Al permitir que las personas se sientan parte integral de

los cambios, la comunicación contribuye significativamente al aumento de la motivación necesaria para un rendimiento laboral óptimo y para fomentar la cooperación y la satisfacción entre los colaboradores. Además, en el contexto de la gestión organizativa, la comunicación se revela como una herramienta esencial para comunicar eficazmente, interactuar de manera efectiva y construir relaciones sólidas en la organización. Una gestión deficiente de la comunicación puede generar problemas que impactan negativamente los resultados, lo que subraya la importancia de humanizar las relaciones laborales y hacer de la comunicación una herramienta valiosa y necesaria para la gestión efectiva de las organizaciones (Soto, 2019; Moore, 2018).

A su vez, la comunicación en el ámbito de la salud tiene una especial importancia, así Pozo (2015) destaca la idea fundamental de que el enfermo, antes que un mero objeto de cuidados, representa principalmente una relación. Esta perspectiva destaca la relevancia de una comunicación efectiva en el contexto de la salud. Mejorar las interacciones entre profesionales de la salud y pacientes, así como entre los miembros de los equipos de salud, tiene un impacto significativo en la prevención y control de enfermedades, así como en la promoción de la salud. Estas interacciones también aumentan la adherencia a tratamientos y recomendaciones clínicas, facilitando la educación de los pacientes y mejorando su acceso a los sistemas de salud (Finset, et al., 2020).

Asimismo, la comunicación en salud, es un campo complejo que involucra interacción social, intercambio de información, motivación personal, discusión, educación de comportamientos e intercambios culturales. Es crucial que esta comunicación sea eficaz, como indican los estudios de la Agency for Health Care Policy and Research, ya que la calidad de la interacción entre proveedor y paciente tiene un impacto directo en el comportamiento del paciente y los resultados de salud. Además, refiere que la comunicación interpersonal entre profesionales sanitarios y pacientes en entornos clínicos es especialmente relevante. Roter y Hall, subrayan la necesidad de desarrollar pautas para mejorar esta comunicación. Los profesionales de la salud también desempeñan un papel crucial como líderes de opinión en los centros de salud y hospitales, siendo las personas más propensas a confiar en la información de salud proveniente de ellos. Su orientación puede ser efectiva tanto en la reducción del riesgo de adoptar estilos de vida no saludables

como en el apoyo a la autogestión y el autocuidado de enfermedades crónicas (Pozo, 2015; Yadigar et al., 2018).

Rodríguez et al. (2018) refieren que la comunicación es esencial en todas las áreas de nuestra vida, ya que permite a las personas expresar sus sentimientos, pensamientos y perspectivas. Cuando la comunicación es deficiente o insuficiente, surgen conflictos interpersonales. En el ámbito de la salud, la comunicación es especialmente crucial, ya que permite a los profesionales sanitarios llevar a cabo su práctica diaria.

La relación entre médicos, enfermeros y pacientes, y la comunicación efectiva en el proceso de salud-enfermedad, requieren habilidades de comunicación, escucha activa e interacción interpersonal. Los profesionales de Enfermería, al pasar más tiempo con los pacientes y sus familias, establecen conexiones más cercanas, lo que resalta la importancia de una comunicación efectiva en el ámbito sanitario (Bhone et al., 2019).

Por último para García et al. (2018) ser buenos profesionales implica desarrollar una dimensión humanista para comprender las experiencias humanas. Sin embargo, esta habilidad se está perdiendo en la era de la cuantificación de datos, lo que lleva a la pérdida de significado en la profesión. La relación médico-paciente se ve afectada positivamente por una comunicación efectiva. Es de suma importancia poder entender al receptor, adaptando el mensaje según sus necesidades y contexto. También es necesario plantear objetivos realistas y observar las señales verbales y no verbales del paciente para evaluar su participación e interés. Por lo que el profesional de salud debe escuchar activamente, demostrar interés genuino, utilizar un lenguaje sencillo y mantener cierta distancia emocional, estas técnicas fomentan una comunicación efectiva y relaciones más significativas en el ámbito de la salud.

A su vez, existen factores que pueden afectar el proceso comunicativo en las instituciones de salud.

Según Ramírez y Hugueth (2017), las barreras de comunicación representan impedimentos que inciden negativamente en el propósito de la comunicación dentro de instituciones como los hospitales. Estos obstáculos abarcan la filtración, la percepción selectiva, el exceso de información, los problemas semánticos y las diferencias culturales. La percepción del mensaje está influenciada por las

necesidades y experiencias del receptor, mientras que mucha información puede afectar la capacidad de procesamiento y la interpretación del mensaje, especialmente en función del estado emocional del receptor.

Las barreras semánticas surgen de la variedad de significados que pueden tener los símbolos utilizados en la comunicación, lo que puede conducir a malentendidos. Además, el proceso comunicativo es complejo y lleno de incertidumbre, ya que el receptor construye significados fundamentados en su interpretación personal de la realidad y llevan a cabo una selección específica de los mensajes que reciben, mientras que las diferencias culturales también son barreras significativas, ya que las expresiones humanas están influenciadas por normas, costumbres y comportamientos específicos de cada sociedad. Estas diferencias pueden estandarizar el lenguaje y originar desacuerdos entre los participantes del mensaje, limitando la eficacia de la comunicación en la gestión organizativa (Ramírez & Hugueth, 2017).

Por lo que para poder superar las barreras de comunicación que se pueden presentar en las organizaciones de salud, diversos autores han estudiado aquellos aspectos propios del profesional de salud que pueden fomentar una adecuada comunicación, así; para Oliveira et al. (2020) en el campo de la medicina, la importancia no solo recae en formar médicos altamente capacitados, sino también en cultivar la empatía. Esta habilidad implica comprender las vivencias internas del paciente y comunicar este entendimiento de manera efectiva. La empatía médica se desglosa en componentes emocionales, morales, cognitivos y comportamentales, destacando la necesidad de una atención médica completa y compasiva (Moudatsou et al., 2020).

Para Yanchapanta y Analuisa (2022) la comunicación asertiva es vista como una responsabilidad crucial para los enfermeros, siendo fundamental para humanizar el cuidado. Además de la preparación científica, se requiere habilidades comunicativas para manejar diversas situaciones profesionales y proporcionar una atención de calidad, mientras que para Ruiz (2015) y Hicks et al. (2021) los profesionales de salud deben tener presente siempre el respeto hacia los usuarios, ya que este implica reconocer, aceptar y valorar las cualidades y derechos del prójimo, mostrando una actitud de aceptación y comprensión incluso cuando difieren en opiniones. La falta de respeto implica no cumplir este valor fundamental.

A continuación para poder comprender mejor la naturaleza de la comunicación humana, la abordaremos desde la teoría de la Comunicación como parte de la necesidad de la cooperación y desde el Enfoque sistémico de la comunicación humana. Para Tomasello (2008, citado por Dottori, 2019) los seres humanos tienen motivaciones sociales de cooperación en la comunicación, como señala Tomasello. En los procesos comunicativos, tanto el emisor como el receptor colaboran para alcanzar un objetivo común. La comunicación humana se basa en tres motivos básicos: hacer pedidos, ofrecer ayuda sin solicitarla y compartir sentimientos. Estos motivos son únicos de los humanos y no se observan de la misma manera en otras especies animales.

A su vez, la comunicación humana crea normas sociales que son fundamentales para la interacción. Existen expectativas de comprensión y conformidad después de la comprensión en las interacciones comunicativas. La falta de comunicación puede llevar a problemas patológicos en los individuos, según Tomasello. La comunicación es esencial para los seres humanos y está arraigada en la naturaleza cooperativa de nuestra especie (Acevedo & Vidal, 2019).

Desde el enfoque sistémico de la comunicación, todo comportamiento en una interacción se considera un mensaje, lo que implica que es imposible no comunicar. Aunque algunos críticos argumentan que esto puede llevar a la confusión de la información, este enfoque se apoya en la idea de que la comunicación va más allá de la transmisión de información: también impone conductas y define relaciones. La comunicación se compone de aspectos referenciales (contenido del mensaje) y conativos (relación creada por el mensaje). La interpretación de un mensaje se ve influenciada por diversas características sociales, como el emisor, el contenido, el tiempo, la situación y el lenguaje utilizados. En las interacciones, existen niveles de comunicación de contenido y de relación, siendo este último crucial en las relaciones patológicas, donde el aspecto relacional puede superar al contenido, dando lugar a malentendidos y conflictos (Mojgan et al., 2019)

En relación a los enfoques conceptuales de las variables de estudio, los factores de riesgo psicosocial han sido definidos como: Aquellos elementos científicamente establecidos que tienen una fuerte evidencia de relación causal con problemas de salud en los trabajadores. Hacen referencia a condiciones dentro de

la organización que poseen la posibilidad de impactar de manera negativa en la salud y el bienestar del empleado. Institucionalmente, la OIT los describe como elementos relacionados con el diseño y la administración de la labor, así como con el espacio social y organizacional, los cuales tienen la capacidad de causar daños físicos o psicológicos a los empleados (Martínez, 2023).

Las exigencias psicológicas:

Se refieren al conjunto de demandas mentales y emocionales que enfrentan los trabajadores en su entorno de trabajo. Estas exigencias pueden variar y están relacionadas con diferentes aspectos del trabajo.

Control sobre el trabajo:

Se trata del grado en el cual los trabajadores tienen la capacidad para ejercer influencia en su ambiente laboral y en las decisiones que afectan su trabajo.

Inseguridad sobre el futuro:

Implica ansiedad o incertidumbre que los empleados sienten con respecto a su estabilidad en el trabajo y a las condiciones laborales que enfrentarán en el futuro.

Apoyo social y calidad de liderazgo:

Hace referencia a la red de relaciones interpersonales y al liderazgo efectivo que impactan en la satisfacción y desempeño del trabajador.

Doble presencia:

Es un término que se utiliza en sociología y estudios de género para describir la situación en la que una persona, típicamente una mujer, tiene que realizar dos roles concurrentes e intensivos en tiempo.

Estima:

Se refiere a cómo los empleados se sienten valorados y respetados en su lugar de trabajo.

En cuanto a las habilidades comunicativas en el ámbito de la salud, estas se definen como: las técnicas verbales y no verbales que los profesionales utilizan para interactuar con los pacientes. Estas habilidades, como la empatía y la escucha activa, les permiten expresar y comprender necesidades y sentimientos. Esta comunicación efectiva mejora la atención, el bienestar del paciente y del profesional, y puede influir en el sistema sanitario en términos de calidad y eficacia en la asistencia (Leal et al., 2016).

### Comunicación Informativa:

La capacidad de comunicarse de manera informativa en el campo de la salud se relaciona con la habilidad de los profesionales para proporcionar información de manera clara, asegurándose de que los pacientes la comprendan, al mismo tiempo que recopilan información integral sobre los pacientes.

### Empatía:

La empatía implica la disposición interna del profesional para sumergirse en la experiencia del paciente desde su perspectiva, captando los sentimientos y significados detrás de las palabras. Esta actitud empática se traduce en la capacidad de comprender el mundo subjetivo del paciente, mostrando interés genuino a través de la escucha activa y respuestas empáticas tanto verbales como no verbales.

### Respeto:

El respeto en la comunicación se refiere a recibir y aceptar lo que el paciente comunica sin juzgar moralmente. Se trata de acoger al paciente tal como es, mostrando comprensión y aceptación hacia sus experiencias y sentimientos, sin prejuicios ni críticas.

### Conducta Socialmente Habilidosa:

La habilidad social en la conducta implica las acciones llevadas a cabo por un profesional en un entorno interpersonal. Estas acciones manifiestan emociones, actitudes, deseos, opiniones o derechos de una manera que es apropiada para el contexto, al mismo tiempo que se mantiene el respeto hacia los demás. Además, estas conductas son efectivas para resolver problemas inmediatos mientras minimizan la probabilidad de futuros conflictos.

Cabe mencionar que el enfoque epistemológico a seguir será el cuantitativo positivista, ya que este según refieren Finol y Vera (2020) este sigue una secuencia lineal que va desde la formulación del problema, búsqueda de información, teorías y formulación de hipótesis, define el método a emplear así como la población, muestra e instrumentos, analizar los datos mediante el uso de estadística, basándose en lo hipotético deductivo inductivo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

**3.1.1 Tipo de investigación:** En cuanto a la naturaleza de la investigación, dada su finalidad, se clasifica como básica o pura. Este tipo de investigaciones tiene como objetivo llenar lagunas en el conocimiento existente, verificar o revisar teorías, así como describir variables de estudio o identificar relaciones entre ellas, según Arias y Covinos (2021).

**3.1.2 Diseño de investigación:** La investigación adoptó un diseño correlacional, que según González et al. (2017), se enfoca en analizar la relación o asociación entre dos o más variables, permitiendo inferir posibles relaciones causales. Este enfoque será no experimental, como indica Baena (2018), ya que no implica modificar el entorno de las variables. Además, la recolección de datos se efectuará en un único momento, caracterizando al estudio como transversal, de acuerdo con Hernández & Mendoza (2018).

#### **3.2. Variables y operacionalización:**

##### **Factores de riesgo psicosocial**

###### **Definición conceptual**

Los factores o elementos psicosociales de riesgo se refieren a las cualidades de las circunstancias laborales que impactan en la salud de los individuos mediante procesos psicológicos y fisiológicos, conocidos como estrés (OIT, 2023).

###### **Definición operacional**

Los factores de riesgo psicosocial serán medidos a través del Cuestionario de Riesgos psicosociales CoPsoQ-Istas 21, el cual consta de 38 ítems y 6 dimensiones.

###### **Indicadores**

**Demandas psicológicas:** incluyen requisitos cuantitativos, ritmo laboral, demandas emocionales y la necesidad de ocultar sentimientos.

**Control en el trabajo** implica influencia, oportunidades de crecimiento, significado laboral y pertenencia a la empresa.

**Inseguridades sobre el futuro** comprenden incertidumbre general, contractual, condiciones laborales, horarios, salarios y método de pago.

Apoyo social y calidad de liderazgo incluyen aspectos como la claridad en los roles, la previsibilidad, el apoyo social, las oportunidades de interacción, el sentido de comunidad y la eficacia del liderazgo.

Doble presencia se relaciona con la realización simultánea de tareas laborales y responsabilidades del hogar.

La estima aborda el respeto, el trato justo, las recompensas emocionales y el reconocimiento del esfuerzo desempeñado.

### **Escala de medición**

Escala politómica o Likert de 5 niveles.

### **Habilidades comunicativas:**

#### **Definición conceptual**

Según Leal et al. (2016) las habilidades comunicativas son un repertorio de técnicas de conductas verbales y no verbales, que forman parte de las competencias relacionales que tienen los profesionales de la salud, con las que se expresan dentro de un contexto interpersonal (enfermero-paciente) o en situaciones específicas. Además, las habilidades comunicativas generan consecuencias en relación a los pacientes (mejoría, quejas) al personal de salud (bienestar o satisfacción laboral) o en el sistema de sanidad (uso adecuado de recursos etc.).

#### **Definición operacional**

Las habilidades comunicativas, serán medidas a través de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería. Dicha escala está conformada por 18 ítems o reactivos y mide las habilidades comunicativa a través de 4 dimensiones: Comunicación informativa, Empatía, Respeto y Habilidad social.

#### **Indicadores**

Comunicación informativa: Brinda información, hace uso de silencios, es comprensible, reconoce los derechos del usuario, se asegura de la comprensión, pide información.

Empatía: explora y comprende las emociones del paciente, hace uso de lenguaje corporal, sabe escuchar sin prejuicios, emplea tiempo de escucha

Respeto: Respeta autonomía, derechos y necesidades de los usuarios.

Habilidad social: Expresa sus opiniones, sus desacuerdos, se expresa de forma clara, hace peticiones.

### **Escala de medición**

Escala politómica o Likert de 6 niveles.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** La población en un estudio de investigación se define como el grupo total o universo de elementos que comparten características específicas, haciéndolos relevantes para el investigador, tal como lo señala Castro (2019). En este estudio en particular, la población estará compuesta por 100 licenciados en Terapia Física y Rehabilitación que trabajan en el área de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

### **Criterios de inclusión**

Personal que labore en el área de Rehabilitación

Personal que tenga una antigüedad laboral mayor igual a 3 meses.

Personal cuya condición laboral sea estable o CAS.

Personal que acepte participar y firme el consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

Personal que labore en otras áreas que no sea el área de Rehabilitación

Personal con una antigüedad laboral menor a 3 meses.

Personal cuya condición sea practicante u otras.

Personal que no acepte participar o no firme el consentimiento informado.

**3.3.2 Muestra:** Cuando no es posible evaluar a la totalidad de la población o esta se subdivide en grupos con distintas características, es viable obtener una muestra la cual cumpla con tener características en común. Para el caso del estudio, la muestra estará conformada por 100 licenciados en Terapia física y rehabilitación del área de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

**3.3.3 Muestreo:** Respecto al tipo de muestreo utilizado, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia. Este método de muestreo permite seleccionar casos que son fácilmente accesibles y están dispuestos a participar, basándose en la facilidad de acceso y proximidad al investigador (Otzen & Manterola, 2017).

**3.3.4 Unidad de análisis:** Personal del área de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de investigación será la encuesta, la cual es útil para obtener datos sobre opiniones y actitudes. Se usaron dos instrumentos específicos: el Cuestionario CoPsoQ-Istas 21 y una Escala de Habilidades de Comunicación para profesionales de enfermería.

Respecto a los grados de validez y fiabilidad demostrados por los instrumentos utilizados en la recolección de datos, en el estudio psicométrico realizado por Chiroque (2019) hecho al Cuestionario de Riesgos psicosociales CoPsoQ-Istas 21, se analizó la validez de constructo hallando un índice de 0,886, siendo este significativo, mientras que el análisis factorial halló un índice de KMO de 728, a su vez la confiabilidad analizada mediante el coeficiente de Omega McDonald, alcanzó un índice total de 0,906. Por lo que el cuestionario posee niveles adecuados de validez y confiabilidad.

Leal et al. (2019) realizaron un estudio psicométrico de la Escala de Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería. En su análisis factorial confirmatorio, todos los ítems mostraron cargas factoriales adecuadas y buenos ajustes en los índices evaluados. La escala demostró una alta confiabilidad por consistencia interna, con un índice de 0.88. Esto indica que la escala tiene niveles adecuados de validez y confiabilidad.

De igual manera, para el presente estudio se realizó una prueba piloto para poder analizar los niveles de confiabilidad a través del estadígrafo de alfa de Cronbach (ver anexo 7) mientras que la validez de contenido se realizó mediante la técnica de juicio de expertos.

### **3.5. Procedimientos**

En esta investigación se revisaron fuentes de información primarias, seleccionadas mediante un enfoque deductivo para describir la problemática y formular problemas, objetivos e hipótesis. Se realizó una búsqueda exhaustiva en bases de datos para hallar antecedentes y fundamentos teóricos. Para la recolección de datos, se solicitará autorización al director de la Clínica San Juan de Dios para acceder a las instalaciones y aplicar los instrumentos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Tras aplicar los instrumentos y recolectar los datos, estos se organizarán en Excel, clasificándolos por dimensiones y calculando sumatorias de puntajes.

Posteriormente, se analizarán en el software estadístico SPSS para realizar análisis descriptivos e inferenciales. Además, se efectuará un análisis de normalidad para decidir entre pruebas paramétricas o no paramétricas de correlación.

### **3.7. Aspectos éticos**

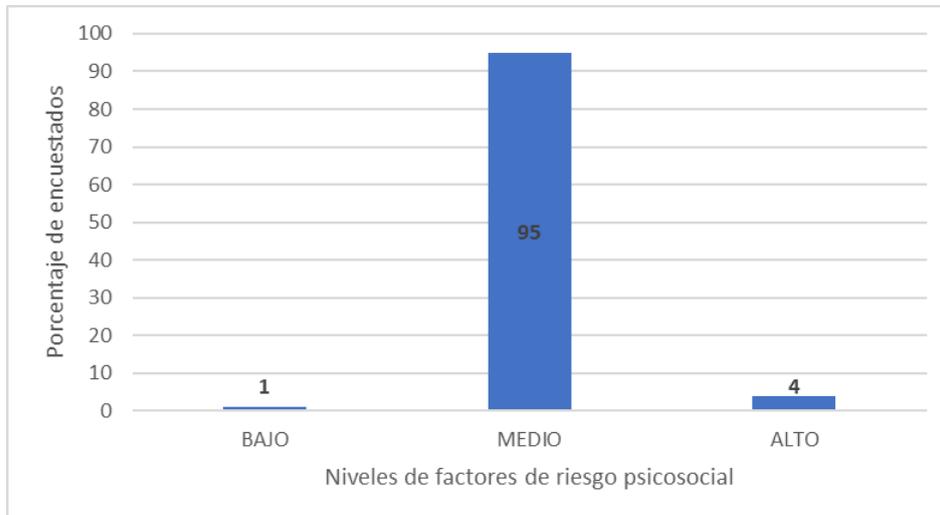
Esta investigación se adhirió al Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, asegurando la entrega de consentimientos informados a los participantes antes de recolectar datos. Durante todo el proceso, se mantuvo una conducta responsable y se garantizó la imparcialidad, buscando maximizar los beneficios.

## IV. RESULTADOS

### Resultado descriptivo

**Figura 1**

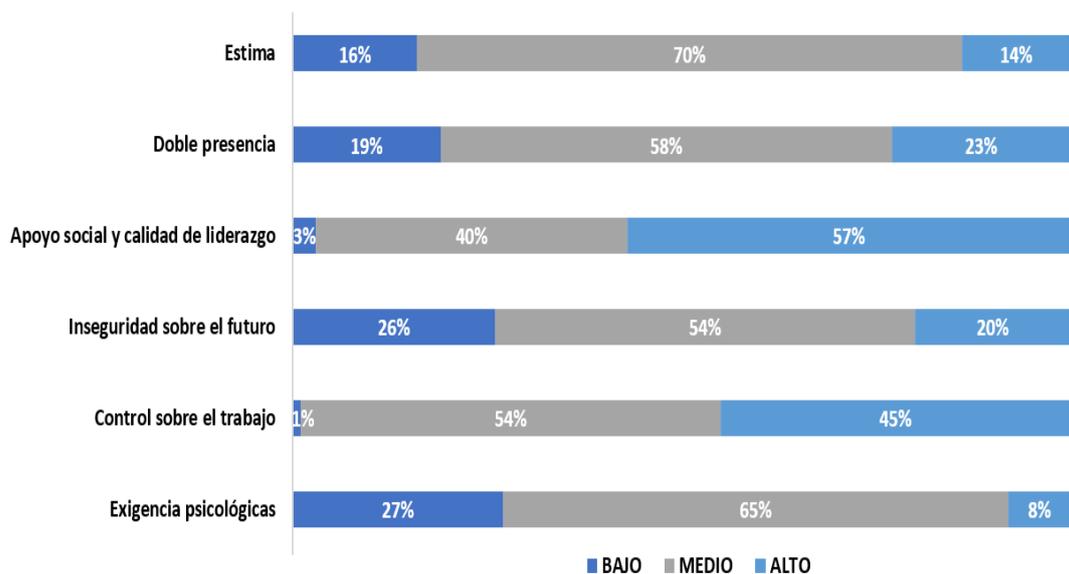
*Niveles de Factores de Riesgo Psicosocial*



Se observa en la figura 1, que el 95% del personal de salud encuestado se ubicó en un nivel medio en cuanto a su percepción sobre los factores de riesgo psicolaborales que existen en su centro de labores, el 4% se ubicó en un nivel alto, y el 1% se ubicó en un nivel bajo. Lo que permite evidenciar que existen factores propios del centro laboral que los trabajadores perciben como un nivel medio de riesgo, lo que puede estar afectándoles pero no impide que realicen su trabajo.

**Figura 2**

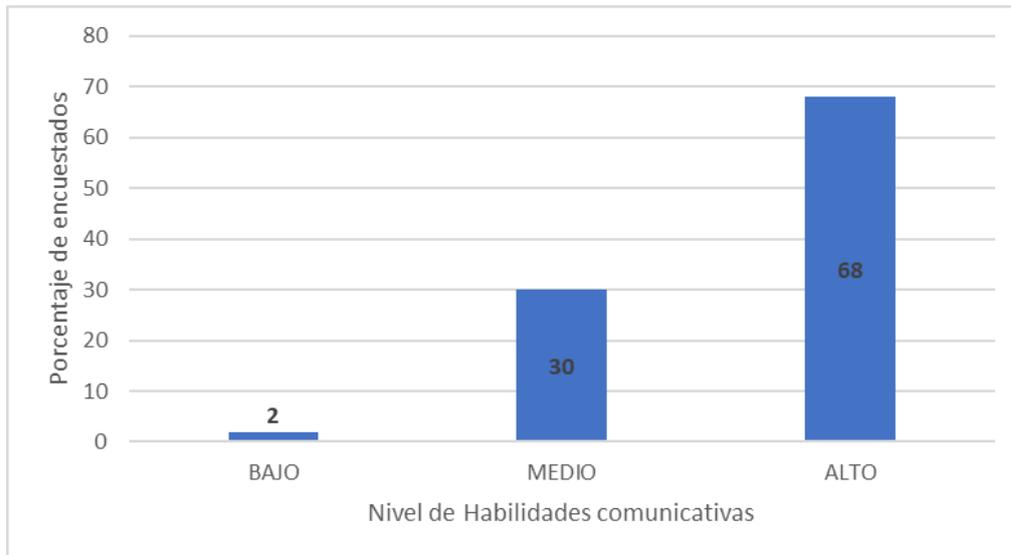
*Porcentaje de niveles en dimensiones de F. R. P.*



Se aprecia en la figura 2, en cuanto a la percepción de los factores de riesgo psicosocial que perciben los trabajadores, en su mayoría perciben un nivel medio de factores de riesgo. Así, el 70% de ellos se ubicó en un nivel medio en cuanto a la estima, el 58% se ubicó en un nivel medio en cuanto a la doble presencia, el 54% se ubicó en un nivel medio de inseguridad sobre el futuro, el 54% en un nivel medio de control sobre el trabajo y el 65% en un nivel medio de exigencias psicológicas. Solo en el caso de la percepción sobre el apoyo social y la calidad de liderazgo el 57% se ubicó en un nivel alto. Esto indica que más de la mitad de los trabajadores pueden estar viéndose afectados por los factores de riesgo presentes.

### Figura 3

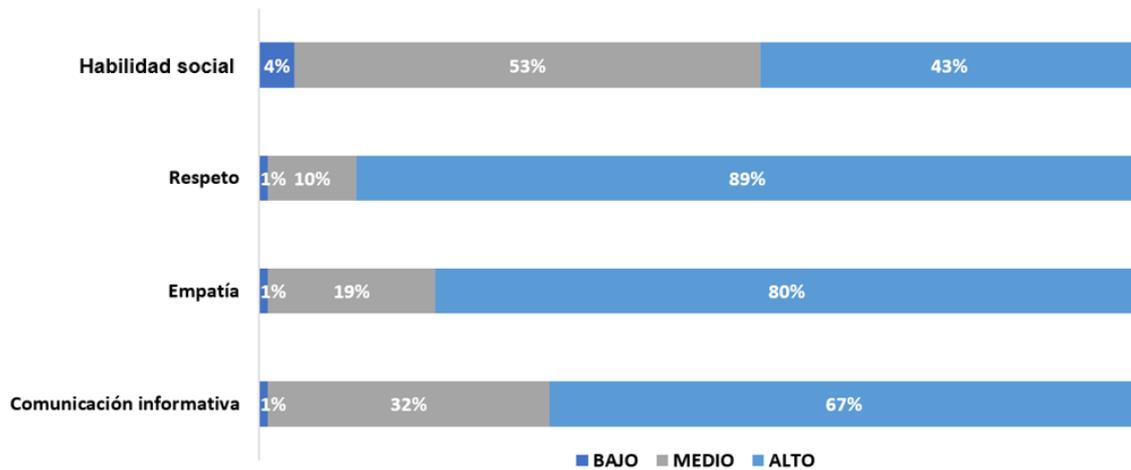
#### Niveles de Habilidades comunicativas



Se observa en la figura 3, que el 68% se ubicó en un nivel alto en cuanto a las habilidades comunicativas que manejan, el 30% en medio, mientras que el 2% se ubicó en bajo. Por lo que se puede evidencia que en su mayoría, los trabajadores encuestados poseen niveles altos de habilidad comunicativas que emplean en su relación con los pacientes.

## Figura 4

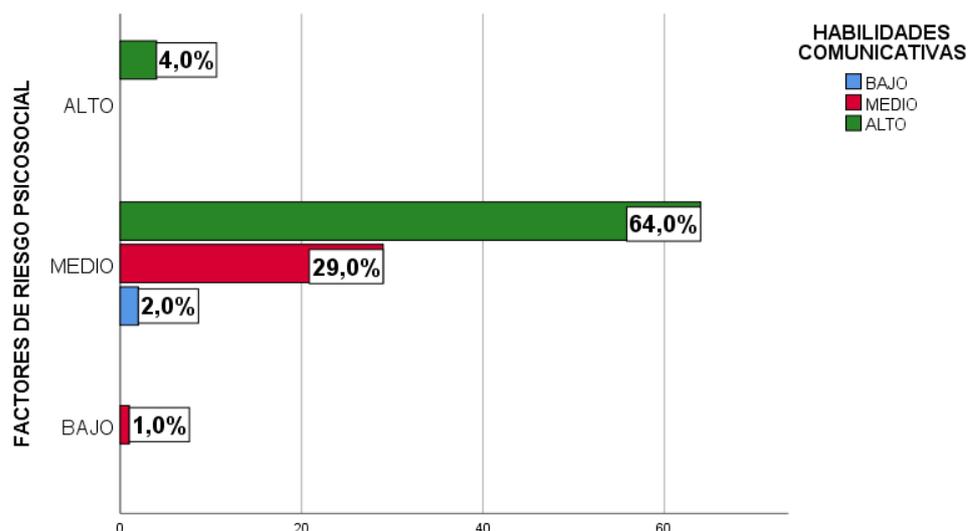
*Porcentaje de niveles en dimensiones de Habilidades comunicativas*



Se aprecia en la figura 4, en cuanto a las habilidades comunicativas que manejan los trabajadores, que en su mayoría perciben niveles altos de manejo comunicativo como respeto (89%) y empatía (80%). Asimismo un nivel adecuado en comunicación informativa (67%), sin embargo se evidencia un nivel medio de habilidad social (53%).

**Figura 5**

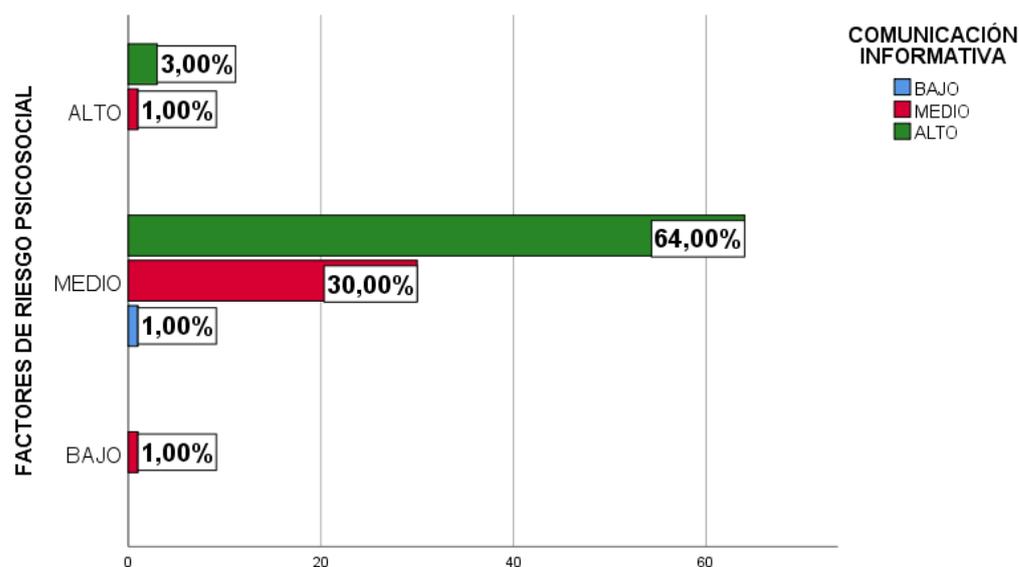
*Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Habilidades comunicativas*



Se puede observar en la figura 5, que el 64% del personal de salud que se ubicó en un nivel medio en cuanto a la percepción de F.R.P en su centro de trabajo, se ubicó en un nivel alto en cuanto a las habilidades comunicativas que poseen.

**Figura 6**

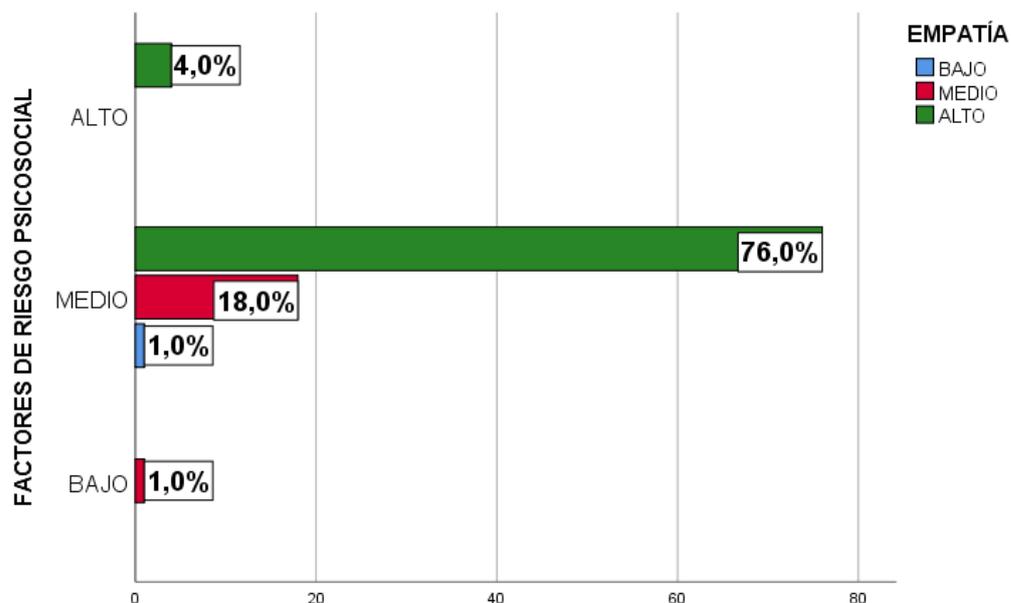
*Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Comunicación informativa*



Se puede observar en la figura 6, que el 64% del personal de salud que percibe un nivel medio de F.R.P, se ubicaron en un nivel alto en cuanto a sus habilidades comunicativas.

**Figura 7**

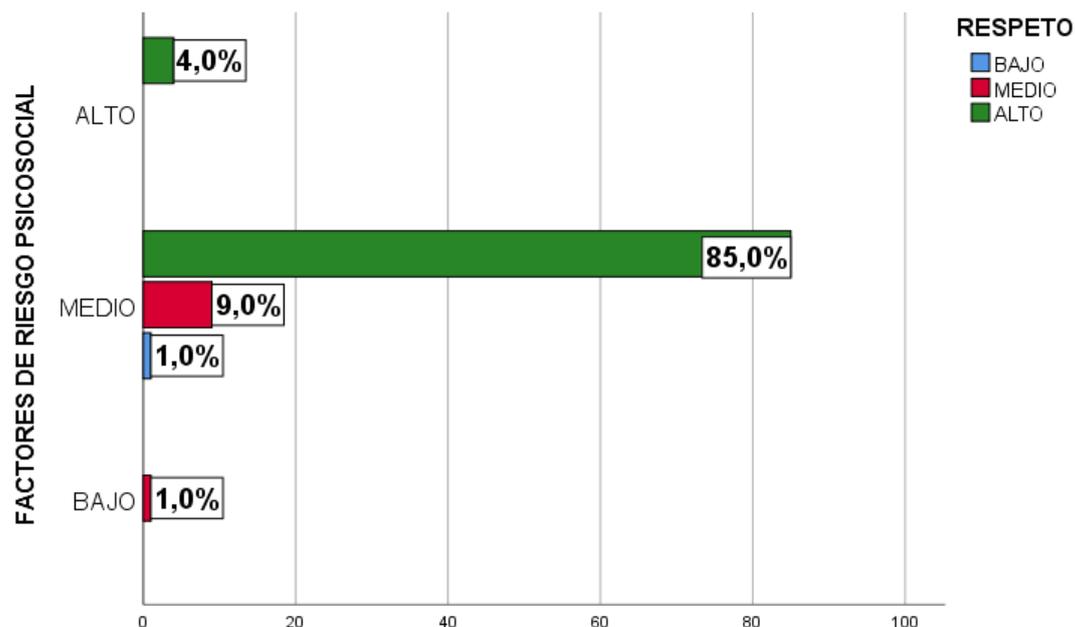
*Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Empatía*



Se puede observar en la figura 7, que el 76% del personal de salud con una percepción de nivel medio sobre los F.R.P en su centro de labores, se ubicaron en un nivel alto de comunicación con empatía.

**Figura 8**

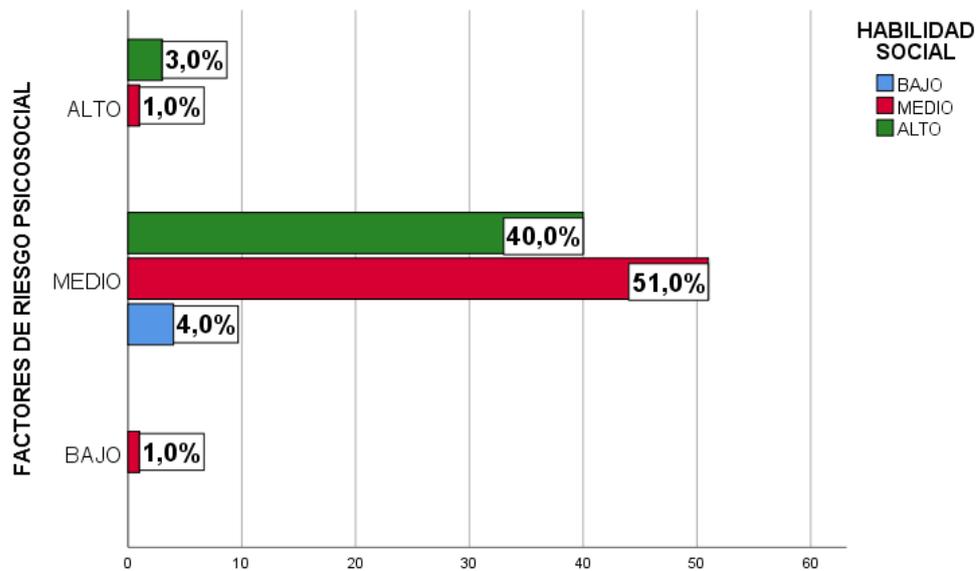
*Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Respeto*



Se observa en la figura 8, que el 85% del personal de salud que percibe un nivel medio de F.R.P en su trabajo, se ubicó en un nivel alto de comunicación con respeto hacia los pacientes.

**Figura 9**

*Niveles de Factores de riesgo psicosocial y Habilidad social*



Se observa en la figura 9, que el 51% del personal de salud que percibe un nivel medio de F.R.P en su centro de labores, se ubicó en un nivel medio de comunicación con habilidad social.

## Resultado inferencial

### Análisis de normalidad

**Tabla 1**

*Análisis de distribución normal*

Variables	Kolmogorov - Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Factores de riesgo psicosocial	0,514	0,000
Exigencias psicológicas	0,362	0,000
Control sobre el trabajo	0,352	0,000
Inseguridad sobre el futuro	0,275	0,000
Apoyo social y calidad de liderazgo	0,365	0,000
Doble presencia	0,295	0,000
Estima	0,355	0,000
Habilidades comunicativas	0,425	0,000
Comunicación informativa	0,423	0,000
Empatía	0,486	0,000
Respeto	0,522	0,000
Habilidad social	0,324	0,000

En cuanto a la distribución normal de los datos recogidos, considerando el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov (por tratarse de más de 50 datos) la significancia alcanzada fue menor que 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ) por lo que los datos no se ajustan a una distribución normal, por lo que se empleará el estadígrafo no paramétrico de correlación de Rho de Spearman.

### **Hipótesis general**

H.G Si existe relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

H.0: No existe relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

### **Tabla 2**

#### *Prueba de hipótesis general*

	F.R.P y habilidades comunicativas
(Rho)	- 0,186
PVALOR	0,000

Se aprecia en la tabla 2, que la significancia es de  $0,000 < 0.05$ , por lo que si existe relación entre el nivel de los F.R.P y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores.

### **Hipótesis específica 1**

H.1: Si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de comunicación informativa en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

H.0: No existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de comunicación informativa en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

### **Tabla 3**

*Prueba de hipótesis específica 1*

	F.R.P y comunicación informativa
(Rho)	- 0,093
PVALOR	0,000

Se aprecia en la tabla 3, que la significancia fue de  $0,000 < 0.05$ , por lo tanto si existe relación entre el nivel de F.R.P y el nivel de comunicación informativa en los trabajadores.

## Hipótesis específica 2

H.2: Si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de empatía en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

H.0: No existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de empatía en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

**Tabla 4**

*Prueba de hipótesis específica 2*

	F.R.P y empatía
(Rho)	- 0,178
PVALOR	0,000

Se aprecia en la tabla 4, que la significancia fue de  $0,000 < 0.05$ , por lo tanto si existe relación entre el nivel de F.R.P y el nivel de empatía en los trabajadores.

### Hipótesis específica 3

H.3: Si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de respeto en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

H.0: No existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de respeto en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis específica 3*

	F.R.P y respeto
(Rho)	- 0,188
PVALOR	0,000

Se aprecia en la tabla 5, que la significancia fue de  $0,000 < 0,05$ , por lo tanto si existe relación entre el nivel de F.R.P y el nivel de respeto en los trabajadores.

#### **Hipótesis específica 4**

H.4: Si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

H.0: No existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.

#### **Tabla 6**

*Prueba de hipótesis específica 4*

	F.R.P y habilidad social
(Rho)	- 0,152
PVALOR	0,000

Se aprecia en la tabla 6, que la significancia fue de  $0,00 < 0.05$ , por lo tanto si existe relación entre el nivel de F.R.P y el nivel de habilidad social en los trabajadores.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se analiza y discute los principales resultados en función de los objetivos planteados. Así, como parte del objetivo general se buscó analizar la relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023, se halló una significancia de  $0,000 < 0.05$ , por lo que si existe relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas, a su vez el grado de la relación es negativa débil ( $\rho = -0,186$ ) por lo que a mayor sean los F.R.P menor pueden ser las habilidades comunicativas

El resultado del objetivo general contrasta con lo hallado por Catache (2023) quien en su estudio el cual buscó analizar la relación entre los factores laborales y las competencias clínicas en enfermeras, halló relación estadística, por lo que los factores laborales si influyen en las competencias clínicas de las enfermeras.

Los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga laboral y las demandas emocionales mencionadas por Orozco et al. (2019), Kisely et al. (2020) y Heath et al. (2020), pueden erosionar la capacidad de los trabajadores para comunicarse eficazmente, dado que el estrés y el agotamiento reducen la eficiencia en la comunicación y la empatía, esenciales en el ámbito de la salud según Segredo et al. (2017) y Soto (2019). Por otro lado, la teoría de Demanda-Control de Karasek, referida por Félix et al. (2018) y Portero (2019), sugiere que un alto nivel de demandas psicosociales combinado con bajo control puede disminuir la capacidad de los trabajadores para emplear habilidades comunicativas efectivas. Además, la falta de apoyo social en entornos de alta presión, como indican Theorell y Cremades (2019), puede agravar este efecto negativo. En resumen, los factores de riesgo psicosocial en la Clínica San Juan de Dios, al aumentar el estrés y reducir el apoyo social y el control, pueden estar debilitando las habilidades comunicativas del personal, lo que se alinea con las observaciones de Oliveira et al. (2020) y Moudatsou et al. (2020) sobre la importancia de la empatía y la comunicación efectiva en la medicina.

En relación al primer objetivo específico el cual buscó Determinar la relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de comunicación informativa en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023, se halló

una significancia de  $0,000 < 0.05$ ; por lo que si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de comunicación informativa en los trabajadores, además la relación es negativa débil ( $\rho = -0,093$ ) por lo que existe probabilidad que a mayor sean los F.R.P menor sea el nivel de comunicación informativa.

Los resultados obtenidos contrastan con los hallazgos de Alvarado y Gonzales (2022), quienes, en su estudio, encontraron una relación significativa ( $p < 0.05$ ;  $\rho = -0.730$ ) entre la comunicación asertiva y el estrés laboral. Este descubrimiento sugiere que la comunicación asertiva por parte de las enfermeras puede contribuir a la reducción de los niveles de estrés laboral, un componente clave de los F.R.P. Este contraste destaca la complejidad de las interrelaciones entre diferentes dimensiones de la comunicación y los F.R.P en entornos laborales específicos.

La relación negativa hallada entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de comunicación informativa en el ámbito de la salud, como se evidencia en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, puede explicarse a través del impacto que dichos factores de riesgo tienen sobre la capacidad comunicativa del personal. Según Orozco et al. (2019), Kisely et al. (2020) y Heath et al. (2020), los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo y las demandas emocionales, pueden aumentar el estrés y la fatiga entre los profesionales de la salud, lo que a su vez puede disminuir su habilidad para realizar una comunicación informativa efectiva, esencial en la práctica médica según Leal et al. (2016). Este deterioro en la comunicación informativa puede ser producto del agotamiento mental y físico que impide una transmisión clara y precisa de información, vital en el contexto sanitario. Además, como sugiere el modelo de Demanda-Control de Karasek (Félix et al., 2018; Portero, 2019), un desequilibrio entre las altas demandas laborales y el bajo control puede conducir a un ambiente de trabajo estresante, reduciendo así la eficiencia en la comunicación informativa. Este fenómeno se alinea con las observaciones de Oliveira et al. (2020) y Moudatsou et al. (2020) sobre la importancia de mantener habilidades comunicativas robustas en la medicina, las cuales pueden verse comprometidas en entornos laborales altamente estresantes.

En relación al segundo objetivo específico, que tenía como propósito determinar la relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de empatía en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios en Lima en 2023, los resultados indicaron la existencia relación ( $p=0.000 < 0.05$ ), lo que llevó a rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, si se encontró evidencia de una relación entre el nivel de F.R.P y el nivel de empatía en los trabajadores de la clínica, a su vez la relación es negativa débil ( $\rho= -0,178$ ) por lo que existe probabilidad que a mayores niveles de F.R.P menor sea el nivel de empatía de los trabajadores.

Este resultado contrasta con las conclusiones de Quispe y Mallma (2022), quienes, en su investigación, encontraron una relación entre la empatía y el estrés percibido en los profesionales de salud del servicio de emergencia. De manera similar, Victoria (2019) reveló una correlación estadística entre los F.R.P y los niveles de empatía en el personal de enfermería. Estos resultados resaltan la importancia de considerar como los F.R.P pueden afectar en la empatía.

La relación negativa entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de empatía en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios se puede entender considerando cómo los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga laboral y las demandas emocionales intensas descritas por Orozco et al. (2019), Kisely et al. (2020), y Heath et al. (2020), pueden afectar la capacidad de los trabajadores de la salud para ejercer empatía. Estos factores de riesgo tienden a incrementar el estrés y la fatiga, lo que puede disminuir la habilidad emocional y cognitiva necesaria para comprender y responder a las experiencias de los pacientes, una competencia clave en la empatía médica según Oliveira et al. (2020) y Moudatsou et al. (2020). Además, el modelo de Demanda-Control de Karasek, como lo indican Félix et al. (2018) y Portero (2019), sugiere que un alto nivel de demanda laboral combinado con un control insuficiente puede crear un entorno de trabajo estresante, lo cual puede erosionar aún más la capacidad de los trabajadores para conectarse empáticamente con los pacientes. Este deterioro en la empatía puede ser un reflejo de la reducción general en los recursos emocionales y cognitivos del personal de salud, una consecuencia directa del ambiente laboral altamente demandante y estresante en el que operan.

En relación al tercer objetivo específico, que tenía como propósito determinar la relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de respeto en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios en Lima en 2023, los resultados indicaron la existencia de relación estadística ( $p=0.000 < 0.05$ ), llevando a rechazar la hipótesis nula y concluyendo que si existe relación entre el nivel de F.R.P y el nivel de respeto en los trabajadores de la clínica, de igual manera la relación hallada es negativa débil ( $\rho= -0,188$ ) por lo que es probable que ante una mayor percepción de F.R.P menor será el nivel de respeto que puedan tener los trabajadores.

Estos resultados contrastan con los hallazgos de Medina et al. (2020), quienes, en su investigación sobre la relación entre F.R.P y calidad de cuidado en enfermería, encontraron una asociación entre estas variables. Estos resultados resaltan la importancia de las influencias psicosociales en diversos aspectos del desempeño laboral, por lo que la presencia de F.R.P los cuales pueden disminuir el nivel de respeto del profesional de salud hacia el paciente, pueden a su vez afectar en la calidad y satisfacción de la atención en salud.

La relación negativa encontrada entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de respeto en el personal de la Clínica San Juan de Dios puede explicarse considerando cómo los factores de riesgo psicosocial inciden en la dinámica interpersonal y el bienestar emocional de los trabajadores. Según Orozco et al. (2019), Kisely et al. (2020), y Heath et al. (2020), los factores como la sobrecarga laboral y las demandas emocionales intensas pueden generar estrés y agotamiento en los profesionales de la salud, lo que potencialmente disminuye su capacidad para mantener actitudes de respeto hacia los pacientes y colegas. Este fenómeno, descrito en el modelo de Demanda-Control de Karasek (Félix et al., 2018; Portero, 2019), sugiere que el estrés laboral, producto del desequilibrio entre las altas demandas y el bajo control, puede afectar negativamente las interacciones interpersonales, incluyendo el respeto. Además, Ruiz (2015) y Hicks et al. (2021) enfatizan que el respeto en el contexto de la salud no solo implica el reconocimiento de los derechos y dignidad de los pacientes, sino también la capacidad de los profesionales para interactuar de manera considerada y ética, una habilidad que puede verse comprometida en un ambiente de trabajo estresante y sobrecargado.

En relación al cuarto objetivo específico, orientado a determinar la relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios en Lima en 2023, los resultados indicaron la existencia de relación ( $p=0.000 < 0.05$ ). Esto llevó a rechazar la hipótesis nula y concluir que si existe una relación entre el nivel de F.R.P y el nivel de habilidades sociales en los trabajadores de la clínica, a su vez la relación es negativa débil ( $\rho = -0,152$ ) por lo que existe la probabilidad que los F.R.P en el trabajo disminuyan el nivel de habilidades sociales.

Estos resultados contrastan con los hallazgos de Alvarado y Gonzales (2022), quienes, en su investigación, encontraron una relación entre la comunicación asertiva (considerada como parte de las habilidades sociales) y el estrés laboral. Estos resultados resaltan la importancia de las interrelaciones entre diferentes dimensiones del comportamiento humano en el entorno laboral y subraya la importancia de considerar contextos específicos al interpretar los resultados.

La relación negativa entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de habilidad social en el personal de la Clínica San Juan de Dios se puede interpretar a la luz del impacto que los factores de riesgo psicosocial tienen sobre la capacidad interpersonal de los trabajadores. Los factores como la sobrecarga laboral, las demandas emocionales intensas y la doble presencia, identificados por Orozco et al. (2019), Kisely et al. (2020), Heath et al. (2020) y Bridgeman et al. (2018), pueden generar un alto nivel de estrés y fatiga. Este aumento del estrés y la fatiga puede disminuir la capacidad de los trabajadores para interactuar de manera efectiva y compasiva, habilidades esenciales en el contexto de la salud según Segredo et al. (2017) y Soto (2019). Además, según el modelo de Demanda-Control de Karasek (Félix et al., 2018; Portero, 2019), cuando las demandas laborales son altas y el control es bajo, se crea un ambiente de trabajo estresante que puede afectar negativamente las habilidades sociales, como la empatía y la comunicación asertiva, mencionadas por Oliveira et al. (2020) y Yanchapanta y Analuisa (2022). Este deterioro en las habilidades sociales puede reflejar la disminución general en los recursos emocionales y cognitivos del personal de salud, afectados por un entorno laboral exigente y estresante.

Podemos concluir que, a medida que aumentan los riesgos, como la sobrecarga laboral y las demandas emocionales, disminuyen habilidades clave como la comunicación efectiva, la empatía, el respeto y las interacciones sociales. Este fenómeno, explicado por el modelo de Demanda-Control de Karasek, sugiere que el estrés y la fatiga resultantes de un ambiente laboral exigente afectan negativamente la capacidad interpersonal del personal. Estos hallazgos subrayan la importancia de mejorar las condiciones laborales y fortalecer las habilidades comunicativas para promover un entorno de trabajo más saludable y una atención al paciente de mayor calidad.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: En el objetivo general se halló una significancia de  $0,000 < 0.05$ , por lo que se concluyó que si existe relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023. Este resultado sugiere que, en este contexto específico, los F.R.P si influyen directamente en cómo los empleados se comunican. Esto podría indicar que las habilidades comunicativas de los trabajadores pueden disminuir por el riesgo psicosocial a los que están expuestos.

Segunda: Como parte del primer objetivo específico se halló una significancia de  $0,000 < 0.05$ , por lo que se concluyó que si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de comunicación informativa en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023. Por lo que los F.R.P en el lugar de trabajo si afectan la capacidad de los empleados para comunicar información de manera efectiva.

Tercera: En el segundo objetivo específico se halló una significancia de  $0,000 < 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de empatía en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023. Estos resultados indican que la empatía, como una habilidad interpersonal, se ve afectada por los niveles de F.R.P en este entorno laboral.

Cuarta: En el tercer objetivo específico, se halló una significancia de  $0,000 < 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, concluyendo que si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de respeto en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023. Esto puede indicar que la capacidad de los trabajadores para expresar sus pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa dependen de los factores de estrés psicosocial.

Quinta: En el cuarto y último objetivo específico, se halló una significancia de  $0,000 < 0.05$ ; por lo que se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que si existe relación entre el nivel de factores de riesgo psicosocial y el nivel de habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023. Este hallazgo sugiere que las habilidades sociales, como la interacción y colaboración con otros, se ven comprometidas por los niveles de riesgo presentes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: A los directivos de la Clínica San Juan de Dios, implementar o fortalecer programas de bienestar y resiliencia para los trabajadores. Estos programas pueden incluir talleres sobre manejo del estrés, técnicas de mindfulness, y estrategias para mejorar el bienestar general. Ya que las habilidades comunicativas y sociales parecen verse afectadas, mejorar el bienestar general de los trabajadores puede tener un impacto positivo en su rendimiento general y satisfacción laboral.

Segunda: A área de recursos humanos, dado que las habilidades comunicativas y sociales son cruciales en el entorno de la salud y se ven afectadas por los factores de riesgo psicosocial, se recomienda mantener e incluso intensificar los programas de capacitación en estas áreas. Esto podría incluir talleres sobre comunicación efectiva, empatía, asertividad y trabajo en equipo. Al fortalecer estas habilidades, los trabajadores estarán mejor equipados para manejar situaciones desafiantes y colaborar de manera más efectiva, lo que puede contribuir a un ambiente de trabajo más armonioso y eficiente.

Tercera: Al departamento de investigación, se recomienda realizar investigaciones de alcance comparativo, entre los profesionales de salud de instituciones privadas y públicas, a fin de poder conocer si las características propias del entorno laboral (factores de riesgo psicosociales) que se encuentran en una institución privada y en una institución administrada por el estado, son diferentes y pueden influir en las habilidades comunicativas del personal de salud.

Cuarta: Se recomienda a la Clínica San Juan de Dios, implementar intervenciones y programas de gestión del estrés y promoción de la salud mental en el lugar de trabajo. Estos programas podrían incluir estrategias de prevención y manejo del estrés, capacitación en habilidades de afrontamiento, promoción de un ambiente laboral saludable y fomento del apoyo social entre los empleados.

Quinta: Se recomienda para futuras investigaciones, ampliar la población y muestra de estudio, con la finalidad que los resultados pueden ser extrapolados y generalizados a otras poblaciones.

## REFERENCIAS

- Acevedo, L., & Vidal, E. (2019). La familia, la comunicación humana y el enfoque sistémico en su relación con la esquizofrenia. *MEDISAN*, 23(1), 131-145. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2019/mds191m.pdf>
- Alvarado, C., & Gonzales, J. (2022). *Relación entre comunicación asertiva y estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital alta complejidad virgen de la puerta la libertad 2021* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9889/1/REP\\_CINTY\\_A.ALVARADO\\_JESSICA.GONZALES\\_COMUNICACION.ASSERTIVA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9889/1/REP_CINTY_A.ALVARADO_JESSICA.GONZALES_COMUNICACION.ASSERTIVA.pdf)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1era ed.) Perú: Enfoques consulting EIRL.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bakhamis, L., Paul, D., & Harlan, S. (2019). Still an Epidemic. The Burnout Syndrome in Hospital Registered Nurses. *The Health Care Manager*, 38(1), 3-10. [https://journals.lww.com/healthcaremanagerjournal/fulltext/2019/01000/Still\\_\\_an\\_Epidemic\\_\\_The\\_Burnout\\_Syndrome\\_in.2.aspx](https://journals.lww.com/healthcaremanagerjournal/fulltext/2019/01000/Still__an_Epidemic__The_Burnout_Syndrome_in.2.aspx)
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, J., & Pirez, M. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7, 1-14. <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v7/2448-6094-sanus-7-e295.pdf>
- Bettahalasoor, S., & Balaji, W. (2021). Conceptual issues of stress. Indo-UK Stress & Mental Health Group. [https://www.researchgate.net/profile/Sharad-Philip/publication/348187214\\_Stress\\_and\\_Tobacco\\_Addiction/links/60051e90299bf14088a2e823/Stress-and-Tobacco-Addiction.pdf#page=39](https://www.researchgate.net/profile/Sharad-Philip/publication/348187214_Stress_and_Tobacco_Addiction/links/60051e90299bf14088a2e823/Stress-and-Tobacco-Addiction.pdf#page=39)
- Bhone, K., Posadzki, P., Paddock, S., Car, J., Campbell, J., & Tudor, R. (2019). Effectiveness of Digital Education on Communication Skills Among Medical Students: Systematic Review and Meta-Analysis by the Digital Health

- Education Collaboration. *J Med Internet Res*, 21(8), 1-14.  
<https://www.jmir.org/2019/8/e12967/PDF>
- Bridgeman, P., Bridgeman, M., & Barone, J. (2018). Burnout syndrome among healthcare professionals. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 75(3), 147-152. <https://academic.oup.com/ajhp/article-abstract/75/3/147/5102013?login=false>
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *REV. MED. CLIN. CONDES*, 30(1), 50-65.  
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Castro, M. (2021). *Factores de riesgo psicosociales y Work Engagement en personal de enfermería de aislamiento y uci del hospital Luis Gabriel Dávila* [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]. Repositorio Institucional.  
[https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12710/1/UTACMSAO\\_C012-2021.pdf](https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12710/1/UTACMSAO_C012-2021.pdf)
- Catache, C. (2023). Factores laborales relacionados con el desarrollo de competencias clínicas en los profesionales de enfermería [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nueva León]. Repositorio Institucional.  
<http://eprints.uanl.mx/25355/1/1080328810.pdf>
- Caycho-Rodríguez, T., Lee, S.A., Vilca, L.W., Carbajal-León, C., Reyes-Bossio, M., Delgado-Campusano, M., Gallegos, M., Carranza Esteban, R., Noe-Grijalva, M. (2023). Measurement of Risk Factors Associated with Bereavement Severity and Deterioration by COVID-19: A Spanish Validation Study of the Pandemic Grief Risk Factors. *OMEGA - Diario de la Muerte y el Morir*, 0(0).  
<https://doi.org/10.1177/00302228221124987>
- Chambi, P., & Tito, N. (2020). *Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a34901b6-9137-4ac2-8c0f-03c3c761ae0d/content>

- Chiroque, A. (2019). *Evidencia de los Procesos Psicométricos del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Empleados del Sector Privado del Distrito Veintiséis de Octubre en la Ciudad de Piura: Copsoq istas21 - Versión Media* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41089/Chiroque\\_CAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41089/Chiroque_CAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cremades, J. (2016). Repercusión del estrés laboral, sobre la atención en enfermería [Tesis de doctorado, Universidad de Alicante]. Repositorio Institucional.  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)
- De Kock., J., Latham, H., Leslie, S., Grindel, M., Muñoz, S., Ellis, L., Polson, R., & O'Malley, C. (2021). A rapid review of the impact of COVID-19 on the mental health of healthcare workers: implications for supporting psychological well-being. *BMC Salud Pública* 21(204), 1-18.  
<https://bmcpublikehealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-020-10070-3#citeas>
- Defensoría del Pueblo. (2019, 10 de octubre). *Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas*. <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>
- Dottori, A. (2019). La comunicación humana: orígenes de la reflexión sociológica. *Revista mexicana de sociología*, 81(3), 535-559.  
<https://www.redalyc.org/journal/321/32162694003/32162694003.pdf>
- Fajardo, F., Mesa, I., Ramírez, A., Rodríguez, F. (2021). Professional Burnout syndrome in health professionals. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 247-258.  
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712006/55969712006.pdf>

- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *CULCyT*, 15(64), 31-42.  
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/issue/view/619/739>
- Finol, M., & Vera, J. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo Recursivo*, 3(1), 1-24.  
<https://atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/38>
- Finset, A., Bosworth, H., Butow, P., Gulbranbsen, P., Hulsman, R., Pieterse, A., Street, R., & Tschoetschel, R. (2020). Effective health communication – a key factor in fighting the COVID-19 pandemic. *Patient Education and Counseling*, 103, 873-876.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7180027/pdf/main.pdf>
- Florea, R. (2016). Individual and Organizational Implications of Work-related Stress. *Economy Trans disciplinary Cognition*, 19(1), 28.33.  
[https://www.researchgate.net/profile/Ramona-Florea/publication/315768190\\_Individual\\_and\\_Organizational\\_Implications\\_of\\_Work-related\\_Stress/links/58e363204585154eb712794e/Individual-and-Organizational-Implications-of-Work-related-Stress.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ramona-Florea/publication/315768190_Individual_and_Organizational_Implications_of_Work-related_Stress/links/58e363204585154eb712794e/Individual-and-Organizational-Implications-of-Work-related-Stress.pdf)
- Franklin, P., & Gkiouleka, A. (2021). A Scoping Review of Psychosocial Risks to Health Workers during the Covid-19 Pandemic. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18, 2-20. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/5/2453>
- García, L., Arrazola, O., Barrio, N., & Grau, L. (2018). *Habilidades de comunicación como herramienta útil para la prevención del síndrome de burnout*. *Metas Enferm*, 16(1), 57-60.  
<https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80408/>
- Giménez, M., Prado, V., & Soto, A. (2020). Psychosocial Risks, Work Engagement, and Job Satisfaction of Nurses During COVID-19 Pandemic. *Front. Public Health*, 8, 1-10.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.566896/full>
- Gómez, E., Rodríguez, A., Ordosgoitia, K., Rojas, M., & Severiche, C. (2017). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer

- nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. *Nova*, 15(27), 77-89.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v15n27/1794-2470-nova-15-27-00077.pdf>
- González, F., Escoto, M., & Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la Salud. Manual Moderno*.
- Heath, C., Sommerfield, A. & Von Ungern, B. (2020). Resilience strategies to manage psychological distress among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: a narrative review. *Anesthesia*, 75, 1364-1371.  
<https://associationofanaesthetists-publications.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/anae.15180>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hicks, P., Elam, A., Woodward, M., Newman, P., Asare, A., & Akrobetu, D., Gupta, D., & Stagg, B. (2022). Perceptions of Respect from Clinicians by Patients in Racial and Ethnic Minority Groups with Eye Disease. *JAMA Ophthalmol*, 140(2), 125-131.  
<https://jamanetwork.com/journals/jamaophthalmology/article-abstract/2787291>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional. (2022, 14 de junio). *La salud mental de los trabajadores de la salud*.  
<https://www.cdc.gov/niosh/newsroom/feature/lasaludmental.html>
- Kisely, S., Warren, N., McHamon, L., Dalais, C., Henry, I., & Siskind, D. (2020). Occurrence, prevention, and management of the psychological effects of emerging virus outbreaks on healthcare workers: rapid review and meta-analysis. *BMJ*, 369, 1-11.  
<https://www.bmj.com/content/bmj/369/bmj.m1642.full.pdf>
- Leal, C., Díaz, J., Tirado, S., Rodríguez, J., Hofstadt, C. (2015). Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. *An. Sist. Sanit. Navar*, 38(2), 213-223.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v38n2/original4.pdf>

- Leal, C., Tirado, S., Ramos, A., Díaz, J., Ruzafa, M., & Van-der Hofstadt, C. (2019). Validación de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería. *An. Sist. Sanit. Navar.*, 42(3), 291-301. <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v42n3/1137-6627-asisna-42-03-291.pdf>
- Leal, C., Tirado, S., Van-der Hofstadt, C., & Rodríguez, J. (2016). Creación de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud, EHC-PS. *Anales de psicología*, 32(1), 49-59. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.32.1.184701/187561>
- Llor, J., Seva, A., Díaz, J., Llor, L., & Leal, C. (2020). Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos. *Enfermería Global*, 59, 68-80. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n59/1695-6141-eg-19-59-68.pdf>
- López, J., Pérez, M., Pérez, R., & Pérez, D. (2021). Síndrome de burnout y efectos adversos: la prevención ineludible. *Atención Primaria*, 53, 1-2. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8280503/pdf/main.pdf>
- Luengo, C., Paravic, T., & Burgos, M. (2021). Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. *Index Enferm*, 1(2). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962021000100008&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962021000100008&script=sci_arttext&tlng=en)
- Marcus, F, Purl, J., & Griffeth, R. (2016). Job demands, control and support: Meta-analyzing moderator effects of gender, nationality, and occupation. *Human Resource Management Review*, 27(1), 39-60. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482216300572?via%3Dihub>
- Martínez, E. (2023). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *Ciencia ergo sum*, 30(2), 1-14. <https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/17540/14459>
- Medina, G., Hernández, J., Ramírez, M., & Cuanenemi, T. (2020). Factores psicosociales y calidad de cuidado en enfermería en un Hospital General de

- Puebla, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad de las Américas de Puebla].  
Repositorio Institucional.  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lef/cuanenemi\\_tiro\\_t/etd\\_2051029805484.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lef/cuanenemi_tiro_t/etd_2051029805484.pdf)
- Ministerio de Salud. (2020). *Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19*.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Mojgan, L., Vahid, Z., Leila, V., & Mohammad, K. (2019). Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*, 6(3), 659-1280.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.316>
- Molina, J., Ramirez, L., Gómez, J., Cañadas, G., De la Fuente, E., Cañadas-De la Fuente, G. (2018). *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 15, 1-16.  
<https://www.mdpi.com/1660-4601/15/12/2800>
- Moore, P., Rivera, S., Bravo, G., Olivares, C., & Lawrie, T. (2018). Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer (Review). *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 7, 1-98.  
<https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD003751.pub4/epdf/ful>
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020). The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals. *Healthcare*, 8(26), 1-9.  
<https://www.mdpi.com/2227-9032/8/1/26>
- Obiri, J., Jie, M., Liao, J., Xiang, Y., & Tao, Y. (2019). The relationship between psychosocial risk factors, burnout and quality of life among primary healthcare workers in rural Guangdong province: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research* 19(447), 1-10.  
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4278-8>
- Oliveira, J., Luchini, D., Lange, L., Marcon, G., & Soares, G. (2020). Comunicación y salud mental: características relacionadas con la empatía en médicas y

médicos del primer nivel de atención en Chapecó, Santa Catarina, Brasil. *Salud Colectiva*, 16(8), 1-13.  
<https://www.scielosp.org/article/scol/2020.v16/e3034/es/>

Organización Internacional del Trabajo. (2023). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)

Organización Panamericana de la Salud. (2021). *La salud mental de los trabajadores sanitarios durante la pandemia de COVID-19*.  
<https://www.paho.org/es/boletin-desastres-n131-salud-mental-trabajadores-sanitarios-durante-pandemia-covid-19>

Orozco, M., Zuluaga, Y., & Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 1-16.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986237>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.  
<https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Polanco, A., & García, M. (2016). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Revista Libre Empresa*, 14(1), 111-131.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6467888>

Portero, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba]. Repositorio Institucional.  
<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pozo, J. (2015). *Aproximación multicultural al rol de la comunicación entre profesional sanitario y paciente*. Petracchi, M. Prometeo Libros.  
<https://acortar.link/zcnY9M>

- Quispe, R., & Mallma, N. (2022). *Empatía y nivel de estrés en el personal asistencial en el servicio de emergencias del hospital sub regional de Andahuaylas, 2020* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6547/TESIS\\_2DAESP\\_QUISPE\\_MALLMA\\_FCS\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6547/TESIS_2DAESP_QUISPE_MALLMA_FCS_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, R., & Hugueth, A. (2017). Modelo de comunicación productiva para las organizaciones de salud pública en Venezuela. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 83, 305-335. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6228340>
- Rodríguez, M. (2021). *Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82592/Rodr% c3%adguez\\_SMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82592/Rodr%c3%adguez_SMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, J. (2015). Respeto (parte I). ¿Pone en riesgo la calidad de la atención y seguridad del paciente una conducta irrespetuosa? *An Med (Mex)*, 60(1), 53-58. <https://www.medigraphic.com/pdfs/abc/bc-2015/bc151k.pdf>
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00028.pdf>
- Soto, C. (2019). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización: una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral. *Investigación & desarrollo*, 27(2), 57-84. <http://www.scielo.org.co/pdf/indes/v27n2/2011-7574-indes-27-02-57.pdf>
- Sureda, E., Mancho, J., & Sesé, A. (2019). Psychosocial risk factors, organizational conflict and job satisfaction in Health professionals: A SEM model. *Anales de psicología*, 35(1), 106-115. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/297711/255111>

- Van der Molen, H., Nieuwenhuijsen, K., Frings, M., & Groene, G. (2020). Work-related psychosocial risk factors for stress-related mental disorders: an updated systematic review and metaanalysis. *BMJ Open*, *10*, 1-11. <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/10/7/e034849.full.pdf>
- Vara, H. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. (1era ed.). Perú: Editorial Macro.
- Victoria, R. (2019). Factores psicosociales, laborales y grado de empatía del personal de enfermería con el paciente hospitalizado [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12928/Luna%20Victoria%20Gomero%20Roc%c3%ado%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wen, Z., Kun, W., Lu, Y., Wen, Z., Qing, X., Mao, P., Bao, M., Qing, T., Hai, L. Jia, D., Hong, C., Yuan, Y., Wei, L., Fang, F., Tian, Y., Hui, D., Ying, H., Yu, W., Fiammetta, C., & Hong, W. (2020). Mental Health and Psychosocial Problems of Medical Health Workers during the COVID-19 Epidemic in China. *Psychother Psychosom*, *89*, 242–250. <https://karger.com/pps/article-pdf/89/4/242/3483003/000507639.pdf>
- Yadigar, C., Emine, K., & Hilal, T. (2018). Determination of Problem-Solving and Communication Skills of Nursing/Midwifery Students. *International Journal of Caring Sciences*, *11*(3), 1771-1779. <https://www.proquest.com/docview/2173859863/fulltextPDF/4995E51FC45A492APQ/1?accountid=142744&forcedol=true>
- Yanchapanta, E., & Analuisa, E. (2022). Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente por el uso constante de la mascarilla. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(1), 2054-2067. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1633/2287>
- Zúñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, *22*(44), 115-120. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/17317/14574>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia y operacionalización de la variable

Factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Factores de riesgo psicosocial				
Problema General:	Objetivos Generales:	Hipótesis General:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o Rangos
¿Existe relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023?	Analizar la relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023	Si existe relación entre el nivel de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de las habilidades comunicativas en trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencia de esconder emociones.	1, 2, 3, 4, 5 y 6.	Cualitativa ordinal	Bajo= 38-87 Medio= 88-138 Alto= 139-190
			Control sobre el trabajo	Influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo e integración en la empresa.	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.		
			Inseguridad sobre el futuro	Inseguridad general, contractual, condiciones de trabajo, horario, salarios y forma de pago.	17, 18, 19, 20.		
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:					
¿Existe relación entre el nivel de factores de	Determinar la relación entre el nivel de	Si existe relación entre el nivel de factores de					

riesgo psicosocial y el nivel de las dimensiones: comunicación informativa; empatía; respeto y habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023?	factores de riesgo psicosocial y el nivel de las dimensiones: comunicación informativa; empatía; respeto y habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.	riesgo psicosocial y el nivel de las dimensiones: comunicación informativa; empatía; respeto y habilidad social en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023.	Apoyo social y calidad de liderazgo	Claridad del rol, previsibilidad, apoyo social, posibilidad de relación social, Sentimiento de grupo y calidad de liderazgo.	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.				
			Doble presencia	Formas simultanea de trabajo productivo y la responsabilidad doméstica.	31, 32, 33, 34				
			Estima	Estima: respeto, trato justo, compensación psicológica y reconocimiento al esfuerzo.	35, 36, 37, 38				
			<b>Variable 2: Habilidades comunicativas</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>			<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o Rangos</b>
			Comunicación Informativa	Proporciona información Usa silencios Es comprensible Reconoce derechos Asegura la comprensión Solicita información	5,8,9, 14,17, 18			Cualitativa ordinal	Bajo= 18-47 Medio= 48-77 Alto= 78-108
			Empatía	Explora emociones Usa lenguaje corporal Escucha sin prejuicios Tiempo de escucha Comprende emociones	2,4,6,1 1,12				

			Respeto	Respeto derechos Respeto autonomía Respeto necesidades	1,3,15		
			Habilidad social	Expresa opiniones Expresa desacuerdos Expresiones claras Hace peticiones	7, 10, 13, 16		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rangos
<b>Factores de riesgo psicosocial</b>	Los factores o elementos psicosociales de riesgo se refieren a las cualidades de las circunstancias laborales que impactan en la salud de los individuos mediante procesos psicológicos y fisiológicos, conocidos como estrés (OIT, 2023)	Los factores de riesgo psicosocial serán medidos a través del Cuestionario de Riesgos psicosociales CoPsoQ-Istas 21, el cual consta de 38 ítems y 6 dimensiones.	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencia de esconder emociones.	1, 2, 3, 4, 5 y 6.	Siempre Muchas veces Algunas veces Solo alguna vez Nunca
			Control sobre el trabajo	Influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo e integración en la empresa.	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	
			Inseguridad sobre el futuro	Inseguridad general, contractual, condiciones de trabajo, horario, salarios y forma de pago.	17, 18, 19, 20.	
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Claridad del rol, previsibilidad, apoyo social, posibilidad de relación social, Sentimiento de grupo y calidad de liderazgo.	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.	
			Doble presencia	Formas simultanea de trabajo productivo y la responsabilidad doméstica.	31, 32, 33, 34	
			Estima	Estima: respeto, trato justo, compensación psicológica y reconocimiento al esfuerzo.	35, 36, 37, 38	
<b>Habilidades comunicativas</b>	Implica habilidades verbales y no verbales que se utilizan en la comunicación con los pacientes. Estas tienen un impacto en la mejora de la atención médica, la satisfacción del paciente, el bienestar del profesional, la calidad de la relación médico-paciente y el sistema de salud en general (Leal et al., 2016)	Las habilidades comunicativas serán medidas con la escala de Habilidades de comunicación en profesionales de la salud, la cual consta de 18 ítems y de 4 dimensiones.	Comunicación Informativa	Proporciona información, Usa silencios, Es comprensible, Reconoce derechos, Asegura la comprensión, Solicita información.	5,8,9,14,17,18	Casi nunca (1) De vez en cuando (2) A veces (3) Normalmente (4) Muy a menudo (5) Muchísimas veces (6)
			Empatía	Explora emociones, Usa lenguaje corporal, Escucha sin prejuicios, Tiempo de escucha, Comprende emociones	2,4,6,11,12	
			Respeto	Respeto derechos, Respeto autonomía, Respeto necesidades	1,3,15	
			Habilidad social	Expresa opiniones, Expresa desacuerdos, Expresiones claras, Hace peticiones	7, 10, 13, 16	

**Anexo 2:** Cálculo de la muestra

No aplica

### **Anexo 3: Fichas técnicas de instrumentos**

#### *Ficha técnica instrumento 1*

---

<b>Nombre</b>	Cuestionario de Riesgos psicosociales CoPsoQ-Istas 21
<b>Autor</b>	Moncada, Llorens, Font, Galtés y Navarro en el 2008
<b>Análisis psicométrico</b>	Chiroque (2019)
<b>Administración</b>	Individual y colectiva
<b>Duración</b>	15 a 20 minutos
<b>Aplicación</b>	Trabajadores
<b>Descripción</b>	En cuanto al Cuestionario de Riesgo psicosociales, está conformado por 38 ítems distribuidos en 6 dimensiones: Exigencias psicológicas, Control sobre el trabajo, Inseguridad sobre el futuro, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia y Estima. Este ha sido diseñado para poder evaluar la exposición de los trabajadores a factores de riesgo que pueden existir en su centro de labores.

---

#### *Ficha técnica instrumento 2*

---

<b>Nombre</b>	Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería
<b>Autor</b>	Leal et al. (2016)
<b>Análisis psicométrico</b>	Leal et al. (2019)
<b>Administración</b>	Individual y colectiva
<b>Duración</b>	15 a 20 minutos
<b>Aplicación</b>	Profesionales del sector salud
<b>Descripción</b>	A su vez, la Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería, diseñada por Leal et al. (2016) consta de 18 ítems los cuales se distribuyen en 4 dimensiones: Comunicación informativa, Empatía, Respeto y Habilidad social. La escala ha sido diseñada para medir el conjunto de técnicas verbales y no verbales que emplea el personal de salud.

---

## Anexo 4: Validación por juicio de expertos



### Anexo 2 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carmen Helga Cayanchi Garza		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Coordinación de área		
Institución donde labora:	Clínica San Juan de Dios		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años	( )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
Autor:	Villa Soriano, Jhans Italo
Procedencia:	Tesis "Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023"
Administración:	Aplicación Personal de la Clínica San Juan de Dios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de la Clínica San Juan de Dios
Significación:	La escala utilizar en el este cuestionario utiliza una escala de Likert.

#### 4. Soporte teórico

Utilizamos la escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	(5) Siempre (4) muchas veces (3) Algunas veces (2) Solo alguna vez (1) Nunca	Medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales

5. **Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación, a usted le presento EL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL elaborado por VILLA SORIANO, JHANS ITALO en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**
**Dimensiones del instrumento:** CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

- Dimensiones Factores de riesgo psicosocial: Exigencias psicológicas, Control sobre el trabajo, Inseguridad sobre el futuro, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia y Estima.
- Objetivos de las Dimensiones: (MEDIR LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL).

N°	DIMENSIONES/Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Exigencias psicológicas</b>													
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?				✓				✓				✓	
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?				✓				✓				✓	
3	¿Tienes el tiempo suficiente para ejecutar tus actividades del trabajo?				✓				✓				✓	
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?				✓				✓				✓	
5	¿Tu trabajo emocionalmente te desgasta?				✓				✓				✓	
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?				✓				✓				✓	
	<b>Dimensión 2: Control sobre el trabajo</b>													
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?				✓				✓				✓	
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?				✓				✓				✓	
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?				✓				✓				✓	
10	¿Puedes decidir cuándo tener un descanso?				✓				✓				✓	
11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al				✓				✓				✓	



	menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?																
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?			✓				✓								✓	
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?			✓				✓								✓	
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?			✓				✓								✓	
15	¿Tienen sentido tus tareas?			✓				✓								✓	
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?			✓				✓								✓	
<b>Dimensión 3: Inseguridad sobre el futuro</b>		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
17	¿Estás preocupado en conseguir un nuevo trabajo en el caso de quedarte sin empleo?			✓				✓								✓	
18	¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?			✓				✓								✓	
19	¿Estás preocupado por si te varían el salario?			✓				✓								✓	
20	¿Estás preocupado por si te cambian el horario contra tu voluntad?			✓				✓								✓	
<b>Dimensión 4: Apoyo social y calidad de liderazgo</b>		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?			✓				✓								✓	
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?			✓				✓								✓	
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los			✓				✓								✓	



	cambios que pueden afectar tu futuro?													
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?			✓				✓					✓	
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros?			✓				✓					✓	
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior?			✓				✓					✓	
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?			✓				✓					✓	
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?			✓				✓					✓	
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?			✓				✓					✓	
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores?			✓				✓					✓	
<b>Dimensión 5: Doble presencia</b>		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? - Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas - Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas - Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y Domésticas - Sólo hago tareas muy puntuales. - No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.			✓				✓					✓	
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?			✓				✓					✓	
33	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?			✓				✓					✓	



34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?				✓														
		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>									
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				✓				✓										✓
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario				✓				✓										✓
37	En mi trabajo me tratan injustamente				✓				✓										✓
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado				✓				✓										✓

  
 Carmen Heliza Cayendi Garcia  
 Dui. 72103533  
 CMP. 11960



## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carmen Feliza Cayandí Garza	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Coordinación de área	
Institución donde labora:	Clínica San Juan de Dios	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS
Autor:	Villa Soriano, Jhans Italo
Procedencia:	Tesis "Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023"
Administración:	Aplicación Personal de la Clínica San Juan de Dios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de la Clínica San Juan de Dios
Significación:	La escala utilizar en el este cuestionario utiliza una escala de Likert.

#### 4. Soporte teórico

Utilizamos la escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	(5) Siempre (4) muchas veces (3) Algunas veces (2) Solo alguna vez (1) Nunca	Medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento LA ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS elaborado por VILLA SORIANO, JHANS ITALO en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	Casi nunca (1) De vez en cuando (2) A veces (3) Normalmente (4) Muy a menudo (5) Muchísimas veces (6)	Medir el nivel de habilidades comunicativas

**Dimensiones del instrumento:** ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

- Dimensiones Habilidades comunicativas: Comunicación Informativa, Empatía, Respeto y Habilidad social.
- Objetivos de las Dimensiones: (MEDIR EL NIVEL DE HABILIDADES COMUNICATIVAS EN PERSONAL DE SALUD)

N°	DIMENSIONES/Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Habilidades comunicativas</b>														
1	Proporciono información a los pacientes (siempre que mi competencia profesional me lo permita) sobre aquello que les preocupa				✓				✓				✓	
2	Cuando doy información, uso silencios para que el paciente asimile lo que le estoy diciendo.				✓				✓				✓	
3	Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos comprensibles.				✓				✓				✓	
4	Considero que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria				✓				✓				✓	
5	Me aseguro que los pacientes han comprendido la información proporcionada.				✓				✓				✓	
6	Me resulta difícil pedir información a los pacientes.				✓				✓				✓	
<b>Dimensión 2: Empatía</b>														
7	Exploro las emociones de mis pacientes.				/				✓				✓	
8	Cuando el paciente me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas, etc.				✓				✓				✓	
9	Escucho a los pacientes sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión, etc.				✓				✓				✓	
10	Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender las necesidades de los pacientes.				✓				✓				✓	
11	Trato de comprender los sentimientos de mi paciente.				✓				✓				✓	
		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				



Dimensión 3: Respeto		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Observaciones/ Recomendaciones
12	Respeto el derecho de los pacientes a expresarse libremente.				✓				✓				✓	
13	Respeto la autonomía y libertad de los pacientes				✓				✓				✓	
14	Siento que respeto las necesidades de los pacientes.				✓				✓				✓	
Dimensión 4: Habilidad social		Claridad				Coherencia				Relevancia				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
15	Expreso claramente mis opiniones y deseos a los pacientes				✓				✓				✓	
16	Cuando un paciente hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia.				✓				✓				✓	
17	Cuando me relaciono con los pacientes expreso mis comentarios de una manera clara y firme.				✓				✓				✓	
18	Me resulta difícil realizar peticiones a los pacientes.				✓				✓				✓	

  
**FIRMA DEL VALIDADOR**

DNI: 72103537

Carmen Leticia Cayenchi 

CMP. 11960

## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL", La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JYLLIAN S. JELASQUEZ PANDURO		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	REHABILITACIÓN		
Institución donde labora:	CLINICA SAN JUAN DE DIOS.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
Autor:	Villa Soriano, Jhans Italo
Procedencia:	Tesis "Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023"
Administración:	Aplicación Personal de la Clínica San Juan de Dios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de la Clínica San Juan de Dios
Significación:	La escala utilizar en el este cuestionario utiliza una escala de Likert.

#### 4. Soporte teórico

Utilizamos la escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	(5) Siempre (4) muchas veces (3) Algunas veces (2) Solo alguna vez (1) Nunca	Medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento EL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL elaborado por VILLA SORIANO, JHANS ITALO en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

**Dimensiones del instrumento:** CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

- Dimensiones Factores de riesgo psicosocial: Exigencias psicológicas, Control sobre el trabajo, Inseguridad sobre el futuro, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia y Estima.
- Objetivos de las Dimensiones: (MEDIR LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL).

N°	DIMENSIONES/Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Exigencias psicológicas</b>														
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?				✓				✓				✓	
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?				✓				✓				✓	
3	¿Tienes el tiempo suficiente para ejecutar tus actividades del trabajo?				✓				✓				✓	
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?				✓				✓				✓	
5	¿Tu trabajo emocionalmente te desgasta?				✓				✓				✓	
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?				✓				✓				✓	
<b>Dimensión 2: Control sobre el trabajo</b>														
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?				✓				✓				✓	
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?				✓				✓				✓	
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?				✓				✓				✓	
10	¿Puedes decidir cuándo tener un descanso?				✓				✓				✓	
11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al				✓				✓				✓	



	menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?													
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?			✓				✓					✓	
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?			✓				✓					✓	
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?			✓				✓					✓	
15	¿Tienen sentido tus tareas?			✓				✓					✓	
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?			✓				✓					✓	
<b>Dimensión 3: Inseguridad sobre el futuro</b>		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
17	¿Estás preocupado en conseguir un nuevo trabajo en el caso de quedarte sin empleo?			✓				✓					✓	
18	¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?			✓				✓					✓	
19	¿Estás preocupado por si te varían el salario?			✓				✓					✓	
20	¿Estás preocupado por si te cambian el horario contra tu voluntad?			✓				✓					✓	
<b>Dimensión 4: Apoyo social y calidad de liderazgo</b>		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?			✓				✓					✓	
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?			✓				✓					✓	
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los			✓				✓					✓	



	cambios que pueden afectar tu futuro?														
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?			✓				✓					✓		
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros?			✓				✓					✓		
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior?			✓				✓					✓		
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?			✓				✓					✓		
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?			✓				✓					✓		
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?			✓				✓					✓		
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores?			✓				✓					✓		
<b>Dimensión 5: Doble presencia</b>		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>		
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? - Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas - Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas - Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y Domésticas - Sólo hago tareas muy puntuales. - No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.			✓				✓					✓		
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?			✓				✓					✓		
33	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?			✓				✓					✓		



34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?				✓					✓									
		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>									
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>						
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				✓				✓										✓
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario				✓				✓										✓
37	En mi trabajo me tratan injustamente				✓				✓										✓
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado				✓				✓										✓

Jyllian Stephanie Jémez Pando  
DNI: 70439679  
CTAP: 19981

## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS", La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JULIAN S. JENSQUEZ RAMIRO		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	REHABILITACIÓN		
Institución donde labora:	CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( <input checked="" type="checkbox"/> )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS
Autor:	Villa Soriano, Jhans Italo
Procedencia:	Tesis "Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023"
Administración:	Aplicación Personal de la Clínica San Juan de Dios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de la Clínica San Juan de Dios
Significación:	La escala utilizar en el este cuestionario utiliza una escala de Likert.

#### 4. Soporte teórico

Utilizamos la escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	(5) Siempre (4) muchas veces (3) Algunas veces (2) Solo alguna vez (1) Nunca	Medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento LA ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS elaborado por VILLA SORIANO, JHANS ITALO en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



## ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	Casi nunca (1) De vez en cuando (2) A veces (3) Normalmente (4) Muy a menudo (5) Muchísimas veces (6)	Medir el nivel de habilidades comunicativas

## Dimensiones del instrumento: ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

- Dimensiones Habilidades comunicativas: Comunicación Informativa, Empatía, Respeto y Habilidad social.
- Objetivos de las Dimensiones: (MEDIR EL NIVEL DE HABILIDADES COMUNICATIVAS EN PERSONAL DE SALUD)

N°	DIMENSIONES/Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Habilidades comunicativas</b>														
1	Proporciono información a los pacientes (siempre que mi competencia profesional me lo permita) sobre aquello que les preocupa				✓				✓				✓	
2	Cuando doy información, uso silencios para que el paciente asimile lo que le estoy diciendo.				✓				✓				✓	
3	Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos comprensibles.				✓				✓				✓	
4	Considero que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria				✓				✓				✓	
5	Me aseguro que los pacientes han comprendido la información proporcionada.				✓				✓				✓	
6	Me resulta difícil pedir información a los pacientes.				✓				✓				✓	
<b>Dimensión 2: Empatía</b>														
7	Exploro las emociones de mis pacientes.				✓				✓				✓	
8	Cuando el paciente me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas, etc.				✓				✓				✓	
9	Escucho a los pacientes sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión, etc.				✓				✓				✓	
10	Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender las necesidades de los pacientes.				✓				✓				✓	
11	Trato de comprender los sentimientos de mi paciente.				✓				✓				✓	
		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				



Dimensión 3: Respeto		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Observaciones/ Recomendaciones
12	Respeto el derecho de los pacientes a expresarse libremente.				✓				✓				✓	
13	Respeto la autonomía y libertad de los pacientes				✓				✓				✓	
14	Siento que respeto las necesidades de los pacientes.				✓				✓				✓	
Dimensión 4: Habilidad social		Claridad				Coherencia				Relevancia				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
15	Expreso claramente mis opiniones y deseos a los pacientes				✓				✓				✓	
16	Cuando un paciente hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia.				✓				✓				✓	
17	Cuando me relaciono con los pacientes expreso mis comentarios de una manera clara y firme.				✓				✓				✓	
18	Me resulta difícil realizar peticiones a los pacientes.				✓				✓				✓	

JULIANA STEFANIE VELASQUEZ PANARO

FIRMA DEL VALIDADOR

DNI: 70439679

CTMP: 14981

## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	REGINA D. GALIANO A		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Neuropsicología		
Institución donde labora:	Clínica San Juan de Dios		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
Autor:	Villa Soriano, Jhans Italo
Procedencia:	Tesis "Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023"
Administración:	Aplicación Personal de la Clínica San Juan de Dios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de la Clínica San Juan de Dios
Significación:	La escala utilizar en el este cuestionario utiliza una escala de Likert.

#### 4. Soporte teórico

Utilizamos la escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	(5) Siempre (4) muchas veces (3) Algunas veces (2) Solo alguna vez (1) Nunca	Medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento EL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL elaborado por VILLA SORIANO, JHANS ITALO en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**
**Dimensiones del instrumento:** CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

- Dimensiones Factores de riesgo psicosocial: Exigencias psicológicas, Control sobre el trabajo, Inseguridad sobre el futuro, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia y Estima.
- Objetivos de las Dimensiones: (MEDIR LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL).

N°	DIMENSIONES/Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		Dimensión 1: Exigencias psicológicas												
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?				X				X				X	
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?				X				X				X	
3	¿Tienes el tiempo suficiente para ejecutar tus actividades del trabajo?				X				X				X	
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?				X				X				X	
5	¿Tu trabajo emocionalmente te desgasta?				X				X				X	
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?				X				X				X	
Dimensión 2: Control sobre el trabajo		Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?				X				X				X	
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?				X				X				X	
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?				X				X				X	
10	¿Puedes decidir cuándo tener un descanso?				X				X				X	
11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al				X				X				X	



	menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?																	
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?				X					X								X
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?				X					X								X
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?				X					X								X
15	¿Tienen sentido tus tareas?				X					X								X
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?				X					X								X
<b>Dimensión 3: Inseguridad sobre el futuro</b>		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
17	¿Estás preocupado en conseguir un nuevo trabajo en el caso de quedarte sin empleo?				X					X								X
18	¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?				X					X								X
19	¿Estás preocupado por si te varían el salario?				X					X								X
20	¿Estás preocupado por si te cambian el horario contra tu voluntad?				X					X								X
<b>Dimensión 4: Apoyo social y calidad de liderazgo</b>		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?				X					X								X
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?				X					X								X
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los				X					X								X



	cambios que pueden afectar tu futuro?														
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?				X				X					X	
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros?				X				X					X	
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior?				X				X					X	
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?				X				X					X	
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?				X				X					X	
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?				X				X					X	
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores?				X				X					X	
<b>Dimensión 5: Doble presencia</b>		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>		
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? - Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas - Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas - Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y Domésticas - Sólo hago tareas muy puntuales. - No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.				X				X					X	
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?				X				X					X	
33	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?				X				X					X	



34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?				X					X					X	
		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				X				X						X	
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario				X				X						X	
37	En mi trabajo me tratan injustamente				X				X						X	
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado				X				X						X	

  
 .....  
 Miguel Dario Galeano Andrade  
 Neuropsicólogo  
 C.P.S.P. 22012 - RNE. 466-2022  
 49007834



## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS", La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	REGIS DARIUS GALVANO		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	NEUROPSICOLOGIA		
Institución donde labora:	CLINICA SAN JUAN DE DIOS		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS
Autor:	Villa Soriano, Jhans Italo
Procedencia:	Tesis "Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023"
Administración:	Aplicación Personal de la Clínica San Juan de Dios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal de la Clínica San Juan de Dios
Significación:	La escala utilizar en el este cuestionario utiliza una escala de Likert.

#### 4. Soporte teórico

Utilizamos la escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	(5) Siempre (4) muchas veces (3) Algunas veces (2) Solo alguna vez (1) Nunca	Medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento LA ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS elaborado por VILLA SORIANO, JHANS ITALO en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	Casi nunca (1) De vez en cuando (2) A veces (3) Normalmente (4) Muy a menudo (5) Muchísimas veces (6)	Medir el nivel de habilidades comunicativas

**Dimensiones del instrumento:** ESCALA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

- Dimensiones Habilidades comunicativas: Comunicación Informativa, Empatía, Respeto y Habilidad social.
- Objetivos de las Dimensiones: (MEDIR EL NIVEL DE HABILIDADES COMUNICATIVAS EN PERSONAL DE SALUD)

N°	DIMENSIONES/Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Habilidades comunicativas</b>														
1	Proporciono información a los pacientes (siempre que mi competencia profesional me lo permita) sobre aquello que les preocupa				X				X				X	
2	Cuando doy información, uso silencios para que el paciente asimile lo que le estoy diciendo.				X				X				X	
3	Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos comprensibles.				X				X				X	
4	Considero que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria				X				X				X	
5	Me aseguro que los pacientes han comprendido la información proporcionada.				X				X				X	
6	Me resulta difícil pedir información a los pacientes.				X				X				X	
<b>Dimensión 2: Empatía</b>														
7	Exploro las emociones de mis pacientes.				X				X				X	
8	Cuando el paciente me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas, etc.				X				X				X	
9	Escucho a los pacientes sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión, etc.				X				X				X	
10	Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender las necesidades de los pacientes.				X				X				X	
11	Trato de comprender los sentimientos de mi paciente.				X				X				X	
		<b>Claridad</b>				<b>Coherencia</b>				<b>Relevancia</b>				



Dimensión 3: Respeto		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Observaciones/ Recomendaciones
12	Respeto el derecho de los pacientes a expresarse libremente.				X				X				X	
13	Respeto la autonomía y libertad de los pacientes				X				X				X	
14	Siento que respeto las necesidades de los pacientes.				X				X				X	
Dimensión 4: Habilidad social		Claridad				Coherencia				Relevancia				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
15	Expreso claramente mis opiniones y deseos a los pacientes				X				X				X	
16	Cuando un paciente hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia.				X				X				X	
17	Cuando me relaciono con los pacientes expreso mis comentarios de una manera clara y firme.				X				X				X	
18	Me resulta difícil realizar peticiones a los pacientes.				X				X				X	

FIRMA DEL VALIDADOR  
DNI:

  
 .....  
 Miguel Darío Galeano Andrade  
 Neuropsicólogo  
 C.P.S.P. 22012 - RNE. 466-2022  
 49007834

## Anexo 4: Cuestionario 1 y 2

### Escala sobre Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud

Edad:				
Género:	Hombre	Mujer	Otros	
Estado Civil:	Soltero	Casado	Conviviente	Otros
Grado Académico:				
Profesión:				
Condición laboral:				
Tiempo que lleva laborando en el hospital:	Menor a 1 año	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años

Por favor, lea con atención cada pregunta y señale la respuesta que más se adecue a su situación. Asegúrese de responder a todas las preguntas. Responda lo más sinceramente posible para que nos permita utilizar los resultados para mejorar la calidad de los servicios que prestamos. El cuestionario es anónimo. Le agradecemos de antemano su colaboración. Responda a cada pregunta teniendo en cuenta las funciones y tipo de información que su colectivo profesional comparte con los pacientes.

Nº	Items/ Escala de medición	Casi nunca (1)	De vez en cuando (2)	A veces (3)	Normalmente (4)	Muy a menudo (5)	Muchísimas veces (6)
1	Respeto el derecho de los pacientes a expresarse libremente.						
2	Exploro las emociones de mis pacientes.						
3	Respeto la autonomía y libertad de los pacientes						
4	Cuando el paciente me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas, ...)						
5	Proporciono información a los pacientes (siempre que mi competencia profesional me lo permita) sobre aquello que les preocupa.						
6	Escucho a los pacientes sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión, ...						
7	Expreso claramente mis opiniones y deseos a los pacientes.						
8	Cuando doy información, uso silencios para que el paciente asimile lo que le estoy diciendo.						
9	Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos comprensibles.						
10	Cuando un paciente hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia.						
11	Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender las necesidades de los pacientes.						
12	Trato de comprender los sentimientos de mi paciente.						
13	Cuando me relaciono con los pacientes expreso mis comentarios de una manera clara y firme.						
14	Considero que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria						
15	Siento que respeto las necesidades de los pacientes.						
16	Me resulta difícil realizar peticiones a los pacientes.						
17	Me aseguro que los pacientes han comprendido la información proporcionada.						
18	Me resulta difícil pedir información a los pacientes.						

## COPSOQ-ISTAS 21

Edad:

Sexo:

**Instrucciones:** A continuación, se le presentará una serie de preguntas acerca de su trabajo. Lea detenidamente y responda de acuerdo a su realidad, según las siguientes instrucciones:

Marque con una cruz (X):

ITEMS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?					
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
3. ¿Tienes el tiempo suficiente para ejecutar tus actividades del trabajo?					
4. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5. ¿Tu trabajo emocionalmente te desgasta?					
6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?					
10. ¿Puedes decidir cuándo tener un descanso?					
11. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
12. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
13. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
15. ¿Tienen sentido tus tareas?					
16. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					
17. ¿Estás preocupado en conseguir un nuevo trabajo en el caso de quedarte sin empleo?					
18. ¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					

19. ¿Estás preocupado por si te varían el salario?					
20. ¿Estás preocupado por si te cambian el horario contra tu voluntad?					
21. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
22. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
23. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?					
24. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros?					
26. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior?					
27. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?					
28. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
29. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
30. ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores?					

Marca una sola respuesta para la siguiente pregunta:

31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	
Sólo hago tareas muy puntuales	
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	

32. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
33. Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
34. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					
35. Mis superiores me dan el reconocimiento que					

merezco					
36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
37. En mi trabajo me tratan injustamente					
38. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

## Anexo 6. Consentimiento Informado

### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: .....

.....

Investigador (a) (es): .....

.....

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional ..... o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

.....

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....

.....

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ..... minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución ..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



## Anexo 7: Confiabilidad de instrumento (para cada variable)

### Escala de Habilidades comunicativas

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	18

### Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,00
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	38

Anexo 8: Base de datos estadísticos

Habilidades comunicativas

SUJETO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	4	4	4	3	5	4	3	2	5	3	4	4	4	4	5	3	4	2
2	5	5	5	6	6	6	5	6	6	4	5	6	6	6	6	1	6	1
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	1	4	1
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	1
5	6	5	6	5	5	4	4	4	6	3	6	5	6	6	5	5	4	1
6	4	3	5	6	5	6	3	6	6	4	5	5	4	5	6	2	5	2
7	4	4	4	3	5	4	2	4	5	1	5	5	5	5	5	3	4	2
8	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6	1	6	1
9	6	4	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	1	6	1
10	5	4	5	5	5	6	5	4	4	3	5	5	3	5	5	3	5	3
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	5	6	3
12	5	4	4	1	4	4	4	3	5	1	5	4	3	4	4	3	3	2
13	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	6	3	5	4
14	6	6	5	6	6	6	5	4	6	4	5	6	5	5	6	3	5	3
15	6	4	6	6	5	6	4	5	6	4	6	5	4	5	6	3	6	3
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1
17	6	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1
18	4	6	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	5	4	5	3	1
19	6	5	6	6	6	6	6	6	6	2	6	5	6	5	6	3	6	1
20	4	4	5	6	6	6	6	5	4	4	5	5	5	6	6	5	5	3
21	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3
22	5	6	4	6	6	6	4	4	5	4	6	6	6	6	6	1	5	1
23	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
24	6	4	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	1	6	1
25	5	6	5	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	5	2	6	1
26	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	2
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	1
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	1
29	6	6	6	4	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	2	6	1
30	6	5	6	6	6	5	4	5	4	4	5	6	5	4	6	3	4	1
31	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	6	6	5	6	6	4	6	3
32	6	5	6	6	6	6	5	6	6	3	6	5	4	6	6	3	6	3
33	5	4	4	6	4	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	1
34	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	2

SUJETO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	3	6	1
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	2	6	1
37	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4
38	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	4	6	3
39	5	5	5	5	6	6	4	3	5	5	5	4	5	6	5	6	6	5
40	5	5	6	3	5	6	4	3	4	3	5	6	6	3	6	2	4	1
41	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	4	6	1
42	6	3	6	1	4	6	1	2	6	1	3	3	1	6	4	5	6	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	2
44	5	4	4	3	2	6	5	5	4	4	2	2	4	6	5	2	4	3
45	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1
46	6	5	6	5	5	6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3
47	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	6	4	4	6	1
48	5	6	5	5	6	6	5	5	5	4	5	5	5	6	5	3	6	3
49	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	3	6	1
50	6	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3
51	6	5	6	6	5	6	4	5	6	1	5	6	6	4	5	1	6	1
52	6	5	6	6	5	6	4	5	6	1	5	6	6	4	5	1	6	1
53	4	6	5	6	6	6	6	5	5	4	3	4	5	6	5	1	5	1
54	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4	4	6	6	6	6	4	6	4
55	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	5	1	6	1
56	6	4	6	6	6	6	5	5	6	1	5	5	6	6	5	3	6	1
57	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2
58	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	1	6	1
59	3	5	5	5	6	6	4	4	5	3	6	6	6	6	6	2	6	1
60	6	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6	6	5	6	6	4	6	1
61	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	2
62	6	6	6	6	6	6	6	5	5	3	5	5	5	5	5	3	6	2
63	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	6	6	6	5	6	2	5	1
64	6	2	4	6	6	4	4	4	6	3	6	6	4	4	6	3	6	4
65	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	6	4	6	6	4	3	4	1
66	5	4	5	5	6	6	5	4	5	1	6	6	4	6	6	1	6	1
67	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	6	6	6	6	6	2	6	1
68	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	4	4	5	2	5	1

SUJETO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
69	6	5	6	6	6	6	6	5	6	4	6	6	5	6	6	4	5	2
70	5	5	5	6	6	5	6	6	6	3	6	5	6	5	6	4	5	1
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	1
72	6	5	6	5	6	5	5	5	5	2	5	5	4	6	5	3	5	1
73	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	1
74	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	1
75	5	4	6	6	4	6	3	6	6	2	5	4	5	6	6	1	6	1
76	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	2
77	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
78	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
79	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	3
80	6	6	6	5	5	6	6	4	4	3	5	6	6	6	5	2	5	2
81	6	4	6	6	5	6	5	4	5	4	4	4	5	6	5	2	4	1
82	6	4	4	6	6	6	3	6	4	2	4	6	6	3	4	2	6	2
83	6	4	4	6	6	6	4	5	5	1	5	2	1	6	5	1	6	1
84	6	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4	4	1	4	4	3	4	1
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	6	5	5	4	5	6	5	5	5	4	5	6	5	6	6	2	6	1
87	6	4	6	6	5	6	4	4	6	1	6	4	6	6	6	4	6	1
88	4	3	6	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4
89	5	4	4	3	3	4	2	3	4	1	3	4	3	4	5	1	4	1
90	6	5	6	6	6	6	6	6	6	1	5	6	5	5	6	1	6	1
91	6	5	6	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
92	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	2	5	4	5	3	4	5
93	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
94	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3
95	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
96	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	2	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	4	4	2
99	2	2	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2
100	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4

## Factores de Riesgo Psicosocial

SUJETO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	
1	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	1	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	
2	3	2	4	1	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	3	3	3	
3	3	3	4	2	1	1	1	4	4	3	1	5	5	5	5	5	1	1	2	1	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	
4	3	2	4	2	3	3	1	4	5	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	1	2	1	4	4	1	4	
5	1	1	5	1	3	1	3	3	5	3	1	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5	4	4	4	3	3	1	3	3	1	3	
6	4	2	5	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	5	4	3	4	2	2	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	1	2	
7	3	3	4	4	3	4	1	3	4	1	1	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	2	4	2	3	1	4	3	4	5	4	2	2	2	2	1	1	
8	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	5	3	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1	3	
9	3	1	4	1	2	2	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	3	3	2	3	5	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	3	1	1	5	5	1	2	
10	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	5	4	5	5	3	5	3	4	4	2	5	3	3	2	3	1	3	4	3	5	4	2	4	3	3	2	3	
11	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	1	3	2	1	
12	2	2	3	5	1	1	2	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	1	3	1	3
13	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	
14	2	2	4	2	1	2	3	4	3	2	1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	4	1	3	
15	3	2	4	2	2	3	1	2	3	3	1	5	5	5	5	5	3	1	2	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	2	5	4	1	5	
16	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	4	5	5	3	3	4	4	1	4	
17	5	5	2	1	5	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	1	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	
18	1	1	5	4	3	3	4	1	5	1	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	2	1	5	3	1	5	5	5	3	1	3	1	3	
19	4	1	4	1	1	5	1	4	4	3	1	5	5	5	5	5	3	1	3	1	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5	2	1	1	1	4	5	1	5	
20	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	1	4	4	5	5	5	3	2	1	1	3	4	4	4	4	5	1	4	4	4	2	1	2	1	4	4	1	4	
21	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
22	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	1	1	1	5	5	1	5	
23	3	2	5	3	3	3	4	4	5	3	1	5	5	5	5	4	2	1	3	2	4	5	2	5	3	2	3	5	3	1	4	3	2	1	2	3	2	3	
24	1	2	5	1	2	1	1	2	1	1	2	5	5	5	5	4	1	1	4	1	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	1	2	2	5	4	1	5	
25	2	1	5	1	1	2	3	3	3	2	1	5	5	5	5	4	2	1	2	1	5	5	2	5	2	1	2	3	3	3	4	3	2	2	1	1	1	4	
26	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4	5	5	4	4	2	2	2	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4
27	3	1	5	1	1	1	1	5	4	5	1	5	5	5	5	5	3	1	1	3	5	5	4	4	3	4	1	4	4	4	5	1	1	1	3	4	1	4	
28	2	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	5	5	5	5	5	2	1	3	3	4	5	3	5	4	4	1	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	
29	2	1	5	1	2	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	2	3	1	3	
30	2	2	4	1	2	5	1	4	2	1	2	4	5	5	5	4	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	2	1	2	4	1	5	
31	3	2	4	2	2	4	2	3	3	2	1	5	5	5	5	5	3	1	1	1	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	3	3	3	2	2	2	
32	2	1	5	2	3	5	1	1	1	1	1	4	5	5	4	4	2	3	3	4	3	5	4	4	4	4	1	5	5	4	3	1	1	1	3	4	1	3	
33	2	1	5	1	1	1	3	3	3	1	1	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	1	2	1	3	4	4	3	
34	2	2	5	2	1	3	1	3	3	3	1	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	1	2	2	2	3	1	3	

SUJETO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	
35	2	1	4	2	3	2	2	3	3	2	1	5	5	5	5	4	1	2	1	2	3	5	3	3	4	4	1	4	4	3	3	3	2	2	3	3	1	3	
36	1	1	4	3	2	4	1	4	1	3	2	4	4	5	5	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	1	4	
37	4	1	4	3	2	5	2	3	2	1	1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	4	5	5	2	1	4	3	4	4	1	3	
38	2	2	5	1	1	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	3	5	1	2	
39	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	
40	3	3	3	1	3	4	1	3	3	1	1	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	3	3
41	3	1	5	1	2	1	1	4	4	1	2	5	5	5	5	4	1	1	2	3	4	5	3	5	4	4	1	5	4	4	2	1	1	2	2	4	1	3	
42	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	3	5	5	1	3	5	5	5	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	1	1	1	3	
43	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	1	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	
44	3	2	4	1	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	3	3	3	
45	3	3	4	2	1	1	1	4	4	3	1	5	5	5	5	5	1	1	2	1	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	
46	3	2	4	2	3	3	1	4	5	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	1	2	1	4	4	1	4	
47	1	1	5	1	3	1	3	3	5	3	1	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5	4	4	4	3	3	1	3	3	1	3	
48	4	2	5	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	5	4	3	4	2	2	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	1	2	
49	3	3	4	4	3	4	1	3	4	1	1	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	2	4	2	3	1	4	3	4	5	4	2	2	2	2	1	1	
50	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	5	3	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	1	3	
51	3	2	4	1	1	1	1	4	1	2	1	5	5	5	5	5	1	1	3	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	4	2	3	2	4	4	1	4	
52	3	2	4	1	1	1	1	4	1	2	2	5	5	5	5	5	1	1	3	5	4	5	3	5	5	5	1	5	5	5	4	3	3	2	4	4	1	3	
53	2	3	3	1	1	1	1	5	3	2	2	5	5	5	5	4	1	1	1	3	5	5	2	3	4	3	1	3	5	5	5	4	1	2	5	3	1	5	
54	3	2	5	3	2	2	1	2	1	1	1	3	3	4	5	5	3	1	3	2	1	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	5	3	4	3	3	1	3	
55	3	1	5	1	1	1	5	5	4	3	1	5	5	5	5	5	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	1	1	1	3	5	1	4	
56	3	2	5	3	1	3	3	3	3	1	1	4	5	5	4	3	5	3	2	2	5	5	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	2	1	3	3	1	3	
57	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	2	3	4	1	3
58	3	1	4	2	2	2	1	4	2	1	1	4	4	5	5	5	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	2	2	3	4	1	4	
59	3	3	5	3	3	4	1	1	1	2	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	2	1	5	3	3	3	3	3	1	5	3	1	1	3	
60	2	2	5	1	2	1	3	4	4	1	3	5	5	5	4	4	3	1	3	1	4	5	4	5	4	4	1	5	4	3	2	1	1	3	4	4	1	4	
61	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	1	5	4	4	5	2	2	3	3	4	1	4	
62	3	2	4	1	1	1	3	5	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	2	4	5	5	1	5	5	5	3	1	2	1	4	5	1	4	
63	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	4	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	3	2	3	4	4	3	5	4	2	1	2	3	1	3	
64	3	3	4	2	2	1	2	4	2	2	1	4	5	5	5	5	1	2	2	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	2	3	3	4	1	3	
65	4	5	2	3	5	5	5	3	3	1	1	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	2	2	3	2	2	3	2	1	5	3	2	1	1	1	3	2	
66	4	2	5	3	3	2	3	5	4	3	1	5	5	5	5	3	2	1	3	2	4	5	3	4	4	5	1	5	5	5	5	3	1	2	4	5	1	4	
67	2	2	3	1	1	1	1	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	1	3	1	1	4	4	5	5	5	2	5	3	5	3	2	1	1	5	5	1	5	
68	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	5	5	3	5	5	3	1	2	2	3	5	2	2	3	3	3	5	4	5	3	4	1	2	3	4	1	5	

SUJETO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	
69	3	2	3	2	1	2	2	2	5	1	1	5	5	5	5	5	4	2	5	3	4	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	2	2	3	
70	4	2	4	2	1	1	2	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	1	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	1	1	3	3	4	1	3	
71	3	2	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	3	4	4	4	1	3	
72	5	3	3	2	2	5	4	3	3	1	2	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5	5	3	2	3	4	1	4	
73	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	1	5	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	3	
74	2	1	4	2	2	1	1	5	1	5	4	5	5	5	5	5	2	1	3	1	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	4	3	2	2	5	5	1	5	
75	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	2	5	5	4	5	5	3	1	3	2	3	5	3	2	5	4	1	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1	5	
76	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	1	5	4	4	3	2	2	3	3	4	1	3	
77	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	1	5	2	2
78	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	1	4	3	4	5	4	3	2	2	2	4	5	4	4	3	4	1	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	
79	4	3	4	2	2	1	5	5	4	4	1	5	5	5	5	4	1	1	2	1	5	5	4	5	3	4	2	5	5	4	2	3	2	2	3	3	1	3	
80	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	5	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	1	1	2	3	3	2	2	1	5	2	2	2	2	2	3	3	
81	2	1	5	3	2	1	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	2	2	2	4	5	3	4	5	4	2	4	2	3	4	4	1	2	2	2	3	1	
82	3	3	4	3	4	5	3	3	3	1	2	4	3	4	5	4	3	5	4	4	1	5	1	3	3	4	1	3	3	1	5	3	4	4	1	3	1	1	
83	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	1	3	3	5	4	2	5	2	4	3	5	5	2	3	5	3	2	2	5	5	4	3	1	3	1	3	2	2	
84	3	1	5	1	2	3	1	3	4	3	1	5	5	5	5	4	5	1	5	5	3	5	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	2	3	5	1	3	
85	3	5	3	3	5	5	5	1	1	1	1	4	1	5	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	2	1	1	4	1	1	5	1
86	3	2	4	3	3	4	5	4	4	2	3	5	4	5	4	2	3	1	4	3	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	3	1	3	
87	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	1	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	1	5	5	5	4	2	2	2	4	5	2	3	
88	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	1	3	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	
89	4	2	4	1	1	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	2	5	3	5	4	5	4	5	1	5	5	5	4	1	1	1	4	4	1	4	
90	2	1	4	2	1	2	1	4	3	1	3	4	5	5	5	4	4	1	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	1	2	3	5	1	4	
91	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
92	3	2	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3
93	5	1	3	3	4	4	3	4	4	3	1	5	5	5	5	5	2	3	2	2	4	4	3	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
95	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	
97	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	
99	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	1	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	

**Anexo 9:** Documento de presentación a la entidad en donde realizará la investigación. (Carta de EPG UVC)



31  
años

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 29 de setiembre del 2023

**Señor (a):**

Mg. Ugarte Bravo, Iván.

**Director Médico:**

**CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS.**

**Nº de Carta** : 008 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.

**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 29 de setiembre del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **VILLAR SORIANO, JHANS ITALO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, LIMA 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

Atentamente



  
Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Campus Ate



**"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"**

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate  
Correo : [posgrado.ate@ucv.edu.pe](mailto:posgrado.ate@ucv.edu.pe)  
Celular: 986 326 023 [www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



**Anexo 10:** Documento de aceptación de la entidad en donde realizará la investigación.

"Año de la Unidad, la Paz y el desarrollo"

San Luis, 12 de octubre de 2023

Lic. Victor Oyarce Rabanal

Jefe de Capital Humano de la Clínica San Juan de Dios - Lima

Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR INFORMACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Referente: Solicitud para Encuestas y entrevistas de datos proyecto de tesis para Maestría.

Estimado Villar Soriano, Jhans Italo

Agradezco sinceramente tu interés en llevar a cabo tu tesis en nuestra Institución. Es un placer recibir solicitudes de estudiantes comprometidos como tú.

Después de revisar cuidadosamente tu solicitud, nos complace informarte que tu propuesta para la aplicación de la tesis titulada "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, LIMA 2023" ha sido aceptada. Valoramos la relevancia y el potencial impacto de tu investigación, y creemos que tu proyecto encaja bien con nuestros objetivos y recursos disponibles.

Dada la naturaleza sensible y estratégica de la información que en tu investigación recopilares, solicitamos tu compromiso en mantener la confidencialidad de estos detalles. Entendemos la importancia de la discreción en investigaciones de esta índole y confiamos en que manejarás la información de manera responsable

Apreciamos tu compromiso con la confidencialidad y confiamos en que esta colaboración será beneficiosa para ambas partes.

Te animamos a que aproveches al máximo esta oportunidad y que no dudes en comunicarte con nosotros si tienes alguna pregunta o necesitas más información.

Una vez más, agradecemos tu interés en realizar tu investigación en nuestra institución y esperamos con interés colaborar contigo durante este proceso.

Atentamente,

  
  
VICTOR EDGARDO OYARCE RABANAL  
JEFE DE CAPITAL HUMANO