



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Riesgos psicosociales y desempeño laboral en el  
personal de enfermería del Centro de Salud de Santa Cruz**

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

**AUTORA:**

Vallejos Soto, Danly Yanet (ORCID: 0000-0002-5672-5292)

**ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis padres,  
que son mi fortaleza para salir adelante.  
Gracias por su apoyo y ánimo brindado,  
que me sirvieron para alcanzar la meta que  
me propuse.

**Danly Yanet**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado, salud y fortaleza en estos tiempos difíciles en donde hemos tenido que adaptarnos a estar distantes de nuestros seres queridos y haber alcanzado la meta.

Agradezco a la Universidad César Vallejo por haberme aceptado por parte de ella y abierto las puertas de su seno Científico, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante

Agradezco también a mi tutora de tesis Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judith por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos científicos, así como también haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante el desarrollo de mi tesis.

**Autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procesamiento y análisis de datos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV.RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI.CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1:	Relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021. ....	20
Tabla 2	Nivel de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz.....	21
Tabla 3:	Nivel desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz.....	22
Tabla 4:	Relación entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz.....	23

## Resumen

La presente investigación el objetivo general fue determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021, el estudio se centró en evaluar los riesgos psicosociales del personal asistencial de la institución, causando mejoras en el desempeño laboral de los mismos. Su metodología es de tipo básica cuantitativo diseño no experimental de corte transversal correlacional. Su población compuesta por 60 enfermeras del Centro de Salud de Santa Cruz, la muestra; estuvo basada en la misma población por ser una población pequeña y se trabajara con la muestra censal, en donde se utilizara el total de las enfermeras. Se utilizó como técnicas encuestas como instrumentos los cuestionarios para poder obtener la información necesaria para el estudio. Como resultados tenemos que muestra que la variable riesgos psicosociales tiene una relación negativa y moderada de - 0,624 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el desempeño laboral, es así que se concluyese rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa y significativa con el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Riesgos psicosociales, desempeño laboral, enfermeras, exigencias psicológicas, apoyo social.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between psychosocial risks and job performance in the nursing staff of the Health Center, Santa Cruz- 2021, the study focused on evaluating the psychosocial risks of the institution's healthcare staff, causing improvements in their job performance. Its methodology is a basic quantitative, non-experimental, cross-sectional design. Its population composed of 60 nurses from the Santa Cruz Health Center, the sample; It was based on the same population because it is a small population and the census sample will be used, where the total number of nurses will be used. Questionnaires were used as survey techniques as instruments to obtain the necessary information for the study. As results we have that it shows that the variable psychosocial risks has a negative and moderate relationship of - 0.624 with a bilateral spearman significance level of 0.000 with job performance, thus it is concluded that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; this is; psychosocial risks are inversely and significantly related to job performance.

**Keywords:** Psychosocial risks, job performance, nurses, psychological demands, social support.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia COVID-19 ha provocado un vertiginoso cambio en el significado de las administraciones de bienestar, logrando en numerosos proveedores grados innegables de nerviosismo, estrés, melancolía, entre otros, por su alta debilidad y probabilidad de virus de la enfermedad. Los problemas identificados con el tema a explorar se confirmaron a nivel mundial, público e institucional.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2018), llama la atención sobre que el inicio de los peligros psicosociales es la necesidad del plan, la asociación y los ejecutivos de trabajo, así como un marco social y contenido laboral defectuoso, lo que incita reacciones desadaptativas, presión y reacciones de estrés psicofisiológico, se convierten en factores de riesgo psicosocial y pueden afectar efectivamente el bienestar. Además, la Organización Panamericana de la Salud (2017) ha demostrado que la falta de bienestar y seguridad relacionados con la palabra incita a la junta a pifias, razón por la cual son impotentes para legitimar casos de descuido o ineptitud, tanto de las administraciones de bienestar como de los trabajadores.

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (2018), el estrés es posiblemente la condición más exorbitante y regular que existe en el entorno laboral. Al darse cuenta de que alrededor del 33% de los trabajadores experimentan grados innegables de estrés, que están relacionados con expansiones críticas en la utilización de las administraciones de bienestar, tiempos de incapacidad más prolongados que otras enfermedades y heridas relacionadas con otras palabras.

En Italia, desde que empezó la crisis de bienestar identificada con la transmisión de COVID-19, los expertos en bienestar han estado a la vanguardia para plantarse la pestilencia en varios ambientes de administración de bienestar, presentados al peligro de virus y exceso, lo que lesiona su bienestar psicológico (De Mei, 2020, pág. 21).

En los Estados Unidos, la circunstancia de la crisis es la misma, ya que el personal de bienestar se presenta a una progresión de elementos de riesgo identificados con la consideración del resignado contaminado. La continuación de

la crisis de bienestar puede provocar un incremento en el factor de presión, pavor y provocar un estado constante en el bienestar del personal debido a la presión laboral, puede provocar el agotamiento de los activos mentales (estado frágil entusiasta) (Almira, 2020, pág.32).

España, posiblemente el resultado más genuino de la propagación del COVID-19 sea la emergencia de bienestar que está asaltando a la fuerza laboral de los servicios médicos. En los enfoques de las clínicas de emergencia en Italia, los expertos en bienestar, comprometidos con la crisis, la organización de ejecutivos, comprometidos con los entornos clínicos y locales, son las columnas en las que se basa la reacción a la pestilencia del SARS-CoV-2 (Maunder, 2020, pág.54).

A nivel institucional del Centro de Salud de Santa Cruz, el personal de enfermería se enfrenta a muchas presiones del entorno laboral cuando realiza sus funciones laborales, como exceso de trabajo y responsabilidades pesadas, incluida la exposición a largo plazo a enfermedades, dolor y muerte, lo que conlleva a la enfermería staff a mucha tensión, tristeza y emociones incontrolables. Además, se puede observar que debido a la emergencia sanitaria que estamos viviendo, existen evidentes riesgos psicosociales para el personal de enfermería. Todos estos factores de riesgo, junto con las condiciones de trabajo y el estilo de vida, los bajos salarios, los retrasos en los pagos, la discapacidad y la insatisfacción laboral específica del cuidador, constituyen las características del malestar, la enfermedad, el desgaste físico y emocional. Por todo ello, se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021?

El objetivo general es: Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021.

Mientras que los objetivos específicos son: identificar los riesgos psicosociales en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz; identificar el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz; Analizar la relación entre las dimensiones de los riesgos

psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz.

En esta investigación, la argumentación puede ser utilizada como un aporte científico y académico muy importante en el sistema provincial de salud, pues la unidad de investigación u objeto de investigación es un referente en el contexto local. Es decir, la base teórica es la necesidad de análisis, sobre los riesgos psicológicos sociales y el desempeño laboral. Por lo tanto, al realizar este trabajo, será posible comparar teorías para poder verificar con los resultados. Asimismo, el interés en generar la información necesaria es razonable, y esta información puede ser utilizada como base para futuras investigaciones relacionadas con el mismo tema que el foco de investigación.

Es necesario enfatizar que la base teórica de esta investigación es la importancia de establecer y desarrollar la base existente, y está relacionada con los riesgos sociales y psicológicos del personal médico institucional, contribuyendo así a llenar los vacíos en la literatura existente relacionada con estas variables, al mismo tiempo, puede ayudar a mejorar el desempeño laboral de los participantes ante una emergencia sanitaria que esté viviendo. Asimismo, esta investigación tiene sus propias razones prácticas, y también se desarrolló cuando se necesitaba ayuda para resolver problemas relacionados con el eje del centro de investigación.

Como hipótesis tenemos que: H1; existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021; H0: No existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021

## II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron diferentes exámenes identificados con un sujeto en investigación, a nivel global descubrimos, Nazareno (2020). En su exploración denominada "Factores de Riesgo Psicosocial en el Área de Emergencia del Hospital Esmeraldas Sur Delfina Torres de Concha" tuvo como objetivo general distinguir los factores de riesgo psicosocial en la región de Emergencia, de igual manera, el examen tuvo un abordaje cuantitativo inconfundible plan transversal y no probatorio. El examen estuvo compuesto por 32 asistentes médicos a los que se aplicó una encuesta. Se infirió que la mayoría del personal de enfermería nunca se enteró del peligro relacionado con la palabra preparándose, así mismo, son inconscientes de los peligros y factores psicosociales, de acuerdo a esto demostraron que pueden obtener y refrescar información mientras se encuentran cumpliendo su labor en la Emergencia región, sin embargo, no son percibidos por su trabajo.

Freire (2020). "Los factores de riesgo de la psicología social y el desempeño de los oficiales de tráfico civiles de las áreas urbanas de Ambato" para determinar los efectos de los factores de riesgo psicológicos sociales para la fuerza laboral de los oficiales civiles, el tipo de investigación tiene un método descriptivo, se correlaciona con una cantidad de acceso. La investigación incluye a 159 participantes y un cuestionario que se ha aplicado. Además, se ha concluido que los trabajadores tienen un alto riesgo psicológico social, además, hay una serie de problemas que dificultan el cambio de las opiniones psicológicas sociales, así como la presencia de elementos, el riesgo de psicología social se crea con desgaste emocional y físico. Afecta su desempeño laboral.

Sánchez (2017) En el estudio de los "Efectos de las condiciones psicológicas sociales en el trabajo de las enfermeras del Hospital General de GIA Khofilia" tiene que determinar el impacto de las condiciones psicológicas sociales en el lugar donde se utiliza el personal profesional de enfermería, el método utilizado es un Estudio anti-prueba, el tipo de descripción de la sección transversal. Conclusión de que las condiciones psicológicas sociales crean la presencia de síndrome de Efray cuando existe una exposición a largo plazo a factores psicológicos sociales adversos, personal de enfermería profesional para el

desempeño público, su trabajo siempre estará en contacto con su lugar de trabajo sin ser discapacitado en el trabajo, pero si refleja la eficiencia y la eficacia para los usuarios.

A nivel nacional encontramos, Machicado (2017) para identificar los factores de riesgo para la psicología social relacionada con el estrés del trabajo de la enfermería profesional, el tipo de investigación tiene un método descriptivo, con un diseño correlacional. El rescate consiste en 17 expertos en enfermería EMG y UCI que se han aplicado 2 cuestionarios. Se ha concluido que hay una relación importante en los campos de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el control del trabajo, las necesidades laborales y las recompensas del servicio EMG; y en UCI solo para controlar áreas en el trabajo, el trabajo y las recompensas, por lo que existen diferencias de acuerdo con las áreas de fabricación de trabajos de áreas, solo en Las enfermeras de los servicios de EMG, tienen una relación importante entre los factores de los riesgos psicológicos sociales y el estrés del trabajo.

Saurñe (2017). es su objetivo común: establecer una relación entre la Asamblea de Factores de Riesgo Psicológico de Comuna con la presión del personal médico arterial médico, el tipo de investigación descrita, el método de diseño de coordinación y correlación. La investigación incluye todo el personal médico: la UI tiene dos formas que se han aplicado. Se ha concluido que existe una relación entre los factores de riesgo para la psicología social y el nivel de la presión arterial de los trabajadores de la salud, lo que significa que los factores de riesgo para la psicología social son importantes, la presión arterial, el truong aumentará de tal manera significativamente.

Quispe y Quico (2019). Sus objetivos son: Determinar los efectos de los riesgos psicosociales y de desempeño en el lugar de trabajo. Tiene una metodología no empírica, transversal, cuantitativa e interrelacionada. En el estudio participaron 100 trabajadores y se les aplicó un cuestionario. Se concluye que en el caso de un efecto ineficaz de los Trabajadores debido a que conocen su desarrollo laboral. Además de un buen desempeño en el trabajo.

A nivel local, se encuentra Quepuy (2019). Tuvo como objetivo común: Identificar factores de riesgo psicosocial en enfermeras. Es una metodología no

experimental, descriptiva y transversal. El estudio incluyó a 124 enfermeras y se les aplicó un cuestionario. Se concluye que existen muchos riesgos psicosociales ocupacionales para la salud del personal de enfermería, principalmente relacionados con el liderazgo y las relaciones sociales en el lugar de trabajo.

Guerrero (2018) El objetivo es: Determinar el impacto de los riesgos psicosociales en el personal de enfermería, la metodología utilizada es la EBE (Enfermería Basada en Evidencia). Se concluyó que el nivel de influencia de los riesgos psicológicos y sociales es alto en los aspectos de necesidades psicológicas y existencia dual, además de altas necesidades cognitivas, necesidades psicológicas, rapidez de trabajo, complejidad de tareas y su interrupción en otras. Los aspectos negativos definen el entorno laboral psicosocial con exceso de trabajo.

Linares (2019). Tuvo como objetivo Determinar la influencia que tienen los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología es de tipo descriptivo, no experimental, transversal, cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 20 personas y se les aplicó un cuestionario. Concluyendo que los factores motivacionales que viene utilizando la empresa en la influyen de manera positiva por lo tanto el desempeño laboral del personal es positivo, de igual manera se recomienda proponer un nuevo plan de motivación para reforzar el trabajo que vienen realizando.

Urpeque (2020). Introducido el objetivo principal era decidir la conexión entre el entorno autorizado y la ejecución de la ocupación, el examen aplicó la metodología cuantitativa, con el tipo de exploración correlacional, así como utilizar un plan correlacional transversal no exploratorio. Considerado un ejemplo no probabilístico de 07 funcionarios locales, se utilizó la estrategia de panorama general, con la encuesta para recoger la información, que fue aprobada y su particular calidad inquebrantable. Los resultados permiten inferir que el 28,6% considera que el entorno jerárquico es normal, el 71,4% manifiesta que es excelente; En cuanto a la variable ejecución de obra, el 71,4% manifiesta que es estándar y el 28,6% manifiesta que es excelente en la Dirección del Hospital Regional Docente Las Mercedes. En cuanto a la parte inferencial; esta muestra una relación positiva moderada y un sig bilateral de 0.374, lo que demuestra que

no hay importancia entre los dos factores.

En cuanto a las bases teóricas, se caracterizó la variable 1; El riesgo psicosocial caracterizado por Caicoya (2014), lo caracteriza como condiciones de trabajo, que pueden hacer explícito un daño a la solidez de los trabajadores en función de su grado de apertura y el individuo, el tiempo y el lugar. La complejidad de estos peligros psicosociales se debe a la forma en que la disposición de conocimientos, encuentros y atributos de cada especialista debe agregarse al lugar de trabajo.

Estas cualidades de cada trabajador, como su carácter, necesidades, supuestos y flexibilidad, comprenden la debilidad de cada individuo, y será igualmente su inclinación la que decidirá el tamaño y la naturaleza tanto de sus respuestas como de los resultados que puedan experimentar los enfermos efectos de un factor específico de riesgo psicosocial. Posteriormente, los factores de riesgo psicosocial tienen un comienzo en el clima externo u objetivo del individuo, pero además un comienzo interno y abstracto, siendo una de estas variables de una medición agregada que se identifican con partes externas del especialista en cuanto a su lugar de trabajo, familiar y social. Por otra parte, los factores de medición individuales son aquellos que crearán peligros en el discernimiento, convicciones y habilidades de cada trabajador para reaccionar a las demandas del clima donde se crea, produciendo un clima emocional (Caicoya, 2014, pág.98).

De igual manera, se sabe y se percibe que el trabajo clínico es una fuente de estrés y peso mental, es difícil contar con instrumentos que permitan predecir cuándo probablemente va a comenzar una circunstancia laboral en los trabajadores condiciones de presión mental o agotamiento (Organización Mundial de la Salud, 2004, pág.32).

Para ello, el artículo 7 de la Constitución Política, percibe el derecho al bienestar de cada individuo en cualquier ámbito, incluido el laboral. La seguridad y el bienestar en el trabajo es una condición fundamental para la seguridad social y la mejora de las buenas relaciones laborales (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014, pág.12).

Los Factores de riesgo psicosocial que son la carga de trabajo; falta de respecto a las funciones que se les otorga al trabajador, no hay comunicación,

mala gestión y no hay una organización estable, falta de apoyo por parte del encargado, relaciones interpersonales; agresión y violencia psicológica.

Mientras que las dimensiones son de acuerdo al manual de riesgos psicosociales aborda cinco dimensiones para medir el riesgo psicosocial: Exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.

En cuanto al segundo factor, la ejecución, según Borman y Motowidlo (2013) "La ejecución es un origen ejemplar de ejecución; lo que alude a las prácticas que crean el rubro o administración que cumple con las obligaciones esperadas por la asociación. El indicador fundamental de la ejecución del emprendimiento es aptitud psicológica conformada por la información sobre el puesto, las habilidades, percibidas como métodos normalizados de abordar los problemas, y las propensiones, percibidas como reacciones. "De igual manera, muestra que la exhibición es la adecuación de los especialistas que completan su trabajo al interior de las asociaciones, con el individuo que trabaja con una extraordinaria realización laboral y ocupacional.

Como lo indica (Lobo, 2018) la ejecución del trabajo se puede caracterizar como aquellas actividades o prácticas vistas para esta situación del personal de enfermería que son significativas para los destinatarios de la afiliación, y que pueden modificarse en lo esencial de los límites de cada persona y su grado de obligación con la organización en la que realizan su trabajo.

Lobo (2018) Adicionalmente expresa que las fundaciones del bienestar deben contar con marcos de evaluación de la ejecución que confirmen en caso de que los representantes estén satisfaciendo efectivamente sus capacidades o nuevamente en caso de que tengan deficiencias que requieran la toma de medidas correctivas para lograr una mejora en su trabajo ejecución.

Los peligros psicosociales surgen de métodos inadecuados de planificación, coordinación y supervisión del trabajo y de un lugar de trabajo socialmente desamparado y pueden tener resultados mentales, físicos y sociales negativos, por ejemplo, presión, agotamiento o tristeza relacionados con el negocio (Huphe, 2017, pág.15).

Los riesgos psicosociales, fundamentalmente por su relación perpetua con una tensión excepcional, tienen los efectos primarios más conspicuos. La crueldad, la provocación en el lugar de trabajo o la conducta indecorosa son peligros que pueden tener efectos significativos y afectar regularmente. Ambos impactan el trabajo general del trabajador, los niveles de prosperidad individual y están conectados a problemas de usos múltiples. (Cañada C. et al, 2020, pág.22).

Elementos que impactan en el Desempeño Laboral, según Chiavenato (2014) demuestra que los componentes de la ejecución del trabajo deben incorporar factores actitudinales, por ejemplo, disciplina, participación, empuje, obligación, seguridad, prudencia, espectáculo individual, prima, innovación, límite con respecto a logros y, además, factores funcionales, por ejemplo, información del trabajo, calidad, cantidad, precisión, colaboración y autoridad. Asimismo, refirió que “la evaluación de la ejecución es un ciclo poderoso, ya que las asociaciones están evaluando continuamente a los representantes, ya sea de manera oficial o casual, de manera persistente.

Los componentes de la ejecución de la ocupación; Teniendo en cuenta las últimas modas en la evaluación de la ejecución formadas por Chiavenato (2011), en la investigación actual, para la variable ejecución de obra he pensado y delimitado las tres medidas adjuntas.

La medición de premios, derechamente identificada con los ángulos que los especialistas esperan y adquieren de la asociación o fundación, lo mismo que he respetado como marcadores las perspectivas que acompañan a calibrar: realización, afirmación, premios y motivaciones.

Factores que influyen en el desempeño laboral; Chiavenato (2014) Las organizaciones de hoy deben considerar aquellos componentes que están asociados e influyen de manera directa en la exhibición de los trabajadores, entre los cuales se piensa: realización especializada, confianza, cooperación y preparación especializada.

La satisfacción en el trabajo es una sensación de deleite o agonía que contrasta con las contemplaciones, objetivos y metas de las prácticas; Estas perspectivas ayudan a los administradores a decidir el impacto que tendrán los mandados en la conducta futura. Autoestima: Es un componente más a gestionar,

inspirado en la forma en que es un arreglo de requerimientos individuales, comunicando la necesidad de cumplir otra circunstancia en la organización, así como el anhelo de ser percibido dentro del grupo de trabajo. La confianza es vital en puestos que ofrecen oportunidades para que las personas demuestren sus habilidades. Identificada con el trabajo incesante, la confianza es un factor decisivo y crítico para vencer temas onerosos, esto implica que una debilidad increíble en general estará acompañada de la alta apertura de sentimientos genuinos, en este sentido, debemos confiar en nuestras propias cualidades y ser adaptables en la lucha. En cualquier caso, este devoto equilibrio se basa en la confianza, esa cualidad del carácter es lo que interviene en el logro o la decepción.

**Trabajo en equipo:** Un grupo es una reunión cuyos esfuerzos singulares provocan una ejecución más notable que la cantidad de sus partes singulares. Merece subrayarse que un grupo de trabajo es una reunión, pero una reunión no es un grupo de trabajo. Desde una reunión, son un grupo de personas que comparten perspectivas para todos los efectos, con diferentes capacidades que se incorporan, sin embargo, cuyo resultado final no es mejor que sus esfuerzos singulares. Los grupos de trabajo son encuentros formales de personas a nivel laboral, cuyas cualidades les han otorgado una trascendencia increíble en el avance del trabajo, esta es una columna en básicamente todas las asociaciones.

**Capacitación del trabajador:** Es una interacción de preparación ejecutada por la región de RR.HH. con el objetivo final de que el personal desempeñe su trabajo de la manera más eficaz posible (Drovett, 1992). Los programas de capacitación producen resultados en el 80% de los casos. El objetivo de esto es dar datos y contenido explícito al cargo o avanzar en la suplantación de modelos, se considera que los programas de preparación adecuados cubren al mínimo los requisitos genuinos del cargo, las protestas se dan a la luz de que oficialmente, casi todos en la asociación sienten que necesitan preparación y no tienen ni idea de las estrategias para lograrlas (Nash, 1989).

La evaluación del desempeño es un método o metodología que evaluará en general, de la manera más metódica y precisa que se pueda imaginar, la presentación de los trabajadores de una asociación. Esta evaluación se completa en base al trabajo realizado, los objetivos marcados, las obligaciones asumidas y

las cualidades individuales; Todo ello, con el objetivo final de la preparación y proyección de actividades futuras con miras a una mejora más destacable de la persona y de la asociación, la valoración de la exposición debe ser considerada como una auditoría y una diferencia de supuestos apuntados, en además de otras cosas, para avanzar en la correspondencia vertical y plana dentro de la asociación. Nunca debe verse como una valoración o evaluación unidireccional e individual que incluya un componente de control o juicio sobre el individuo (Happer. Y Lynch, 1992). Recomienda que la evaluación expositiva sea un marco para evaluar la presentación de la persona en el cargo y su potencial de avance (Chiavenato, 2014, pág.4).

Dimensiones de desempeño laboral; Teniendo en cuenta las últimas modas en la evaluación de la ejecución formadas por Chiavenato (2011), en la presente revisión, para la variable ejecución de obra he pensado y delimitado las siguientes tres dimensiones.

La dimensión de recompensas, identificada directamente con los ángulos que los especialistas esperan y obtienen de la asociación o establecimiento, lo mismo que he considerado como marcadores las perspectivas que los acompañan: realización, reconocimiento, premios y fuerzas motivadoras y el componente de preparación que se obtiene o se entrega a colegas.

La dimensión habilidades; de los trabajadores como un componente de la estimación de la ejecución del trabajo que significa evaluar las propias habilidades del especialista en cuanto a la ejecución de su trabajo, habiéndose caracterizado para la revisión como marcadores de la medición de habilidades los ángulos que lo acompañan: proactivo, abierto, completar colectivamente, simpatía y el trabajo en tensión, punteros que nos permitirán valorar las cualidades y capacidades de los socios identificados con su exposición en coherencia con sus diligencias o capacidades asignadas en el diseño del elemento.

La tercera dimensión propuesta está referida a la medición de la percepción que dispone al trabajador la forma como piensa y toma decisiones. Los niveles de evaluación del desempeño laboral; Según Chiavenato (2014) la evaluación de la ejecución debe otorgar ventajas a la asociación y a las personas. Para ello, debe cumplir con las reglas fundamentales adjuntas: La evaluación debe cubrir la

presentación actual de los ejercicios, pero además de la observancia de los objetivos y metas. La ejecución y los destinos deben ser indistinguibles de la evaluación de la ejecución. La valoración debe ofrecer significado para el trabajador que ocupa el puesto y no en el sentimiento que tiene con respecto a las propensiones individuales que se ven en el trabajo. El intento y la ejecución son cosas totalmente diferentes. La evaluación debe ser reconocida por los dos jugadores, el evaluador y la persona evaluada. Ambos deben coincidir en que la evaluación creará alguna ventaja para la asociación y para el compañero de equipo. La evaluación de la ejecución debe servir para desarrollar aún más la utilidad de los trabajadores en la asociación y debe llevarlos a estar mejor preparados para crear de manera adecuada y productiva. (pág.245)

Como indica Sales (2002), la evaluación de la presentación contiene el ciclo a través del cual se evalúa la apertura general del trabajador. La mayoría de los representantes buscan un análisis sobre cómo realizan sus actividades, y las personas que administran los distintos trabajadores deben evaluar la ejecución individual para elegir qué desarrollos realizar. Las evaluaciones relajadas, considerando el trabajo diario, son fundamentales, aunque inadecuadas. Al tener una estructura de análisis formal y organizada, la división de personal puede reconocer a los delegados que cumplen o superan las presunciones y a las personas que no lo hacen. Asimismo, evalúa las técnicas de alistamiento, seguridad y apoyo. Sin duda, incluso las opciones sobre los ascensos internos, la remuneración y una medida más notable de la dependencia de la propia división de la información detallada disponible con propósito y, en general, con respecto al especialista. Además, ayuda a evaluar la metodología de inscripción, elección y dirección. De hecho, incluso las opciones sobre ascensos internos, pago y una mayor cantidad de la propia dependencia de la división en los datos registrados deliberadamente y en todos los aspectos accesibles con respecto al representante.

En todo caso, Prieto (2007) insiste en que la valoración de la presentación de los trabajadores se puede hacer con diversas estrategias e instrumentos, por ejemplo, los que contrastan a los trabajadores entre sí concurriendo con el cumplimiento de las metas cumplidas, o las encuestas de valoración de los jefes,

sin embargo, desde un enfoque de capacidades, se considera que los instrumentos más adecuados para evaluar la ejecución son las reuniones sociales organizadas que se ajustan impecablemente al enfoque de competencias y tienen una alta asociación con el todo ello con un razonamiento administrativo de calidad y un nivel de cumplimiento más significativo entre los evaluados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica, cuantitativo, correlacional

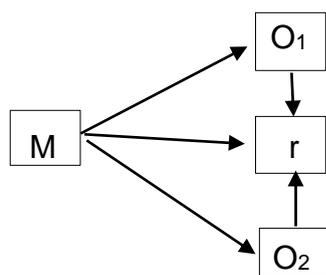
Tipo de investigación: Básica, ya que su objetivo central se basa en generar nuevos conocimientos y analizar los diferentes criterios de las variables propuestas en la investigación, a través de trabajos experimentales o teóricos que se emprenden principalmente para explicar los fundamentos de los fenómenos y hechos observables. (CONCYTEC, 2018).

Cuantitativo: intenta decidir la calidad de la afiliación o conexión entre los factores, la especulación y la tipificación de las deducciones a través de un ejemplo para hacer una suposición a una cantidad (Hernández et al, 2014, pág.20).

Correlacional: que mide la relación de las variables en el estudio, para poder saber el rendimiento de cada dimensión (Hernández et al, 2014, pág.20).

El diseño fue no experimental de corte transversal

Como diseño es no experimental; porque, Se distingue un montón de sustancias que abordan el objeto de la revisión y se notará la información. En consecuencia, los planes que no son de prueba son aquellos que se completan sin el control consciente de los factores. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág.20).



*Nota.* Diseño de Investigación Correlacional

Dónde:

M: Muestra

O1: Riesgos psicosociales

O2: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables de estudio

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

#### Variable 1: Riesgos psicosociales

Definición conceptual: Si esas condiciones están presentes en una circunstancia tales respuestas están inequívocamente mediadas por el reconocimiento y los instrumentos legítimos, es decir, las ramificaciones para la fortaleza del especialista de las partes. Las tensiones psicosociales son en su mayoría moduladoras. (Caicoya, 2014).

Definición operacional: Se medirá mediante una encuesta con preguntas por cada dimensión e indicador. Por lo tanto para evaluar el nivel de riesgo psicosocial, se pensó en ir con medidas, solicitudes mentales, trabajo dinámico, progresión de la participación, asistencia social en la asociación, compensación, doble presencia.

#### Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual; según Chiavenato (2011) Se percibirá como desempeño la presentación del movimiento oficialmente asentado, ya sea parte del conjunto esperado de responsabilidades o algún otro informe de autoridad que establezca en cantidad y / o calidad el trabajo realizado por un individuo, reunión o asociación, por un período establecido en objetivos.

Definición operacional; es la evaluación de la calidad del trabajo de los colaboradores esta variable se medirá con Recompensas, habilidades y percepción de su trabajo. Según (Robbins, 1999)

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

Población; Estuvo conformada por un total de 60 enfermeras del Centro de Salud de Santa Cruz.

Muestra; estuvo basada en la misma población por ser una población pequeña y se trabajó con la muestra censal, en donde se utilizará el total de las enfermeras.

Criterios de inclusión; personal de enfermería que trabaja en el centro de salud de Santa Cruz Personal que desea participar del estudio; y los criterios de

exclusión; personal que no se atienden en el dicho establecimiento. Personal que no desean participar del estudio

Muestreo: Será no probabilístico, ya que se trabajará con toda la población del estudio

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

En el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta de recolección de datos, son mecanismos e instrumentos que se utilizaron para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico.

La herramienta para postular a nuestra investigación será un cuestionario, que es un conjunto de preguntas que se hacen a la población de la muestra para concebir los datos suficientes y necesarios para lograr el objetivo. Por ahora

En la investigación se desarrolló un cuestionario para las variables de riesgo psicosocial, en total son 30 ítems, que se relacionan con cada dimensión, sustentan 6 ítems en el sistema, 6 ítems de compensación y 6 ítems en el doble final. El instrumento medirá usando una escala ordinal. De igual forma, para las variables de desempeño laboral, se basará en 20 ítems compuestos por dimensiones y utilizará la escala Likert.

La validez y la fiabilidad reflejan la forma en que se ajusta la herramienta de acuerdo con las necesidades de investigación. La validez se refiere a la capacidad de una herramienta para tener sentido y cuantificar adecuadamente las características que está diseñada para medir. En otras palabras, mide las características (o eventos) de su diseño. Para la verificación del instrumento, se entregó una cartilla a los jueces para que pudieran evaluar el instrumento y buscar su aprobación en base a sus estándares y experiencia. En la encuesta de riesgo psicosocial, adoptada por el autor David (2021), la confiabilidad es 0.947, lo que indica que la herramienta es confiable. Además, en términos de desempeño laboral, su alfa de Cronbach es 0.982.

### **3.5. Procesamiento y análisis de datos**

Para los procedimientos se adquirió un permiso para que el jefe del Centro de Salud de Santa Cruz realice nuestra exploración, la cual se titulará: Riesgos psicosociales y ejecución de obra en el personal de enfermería del Centro de Salud

de Santa Cruz. Es más, así se aplicará nuestro instrumento, solicitando al personal de bienestar 20 minutos de su importante oportunidad para sumarse a nuestra revisión y así evaluar el grado de posibilidades psicosociales que existen en el Centro de Salud.

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

Para manejar los datos adquiridos de la evaluación, se utilizó el formulario SPSS 23 del programa fáctico y los resultados se ordenaron en tablas y gráficos que determinan las frecuencias y tasas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los criterios éticos que se consideraron para el examen son las controladas por. Peña A. et al (2014) que a continuación se detallaron:

Consentimiento informado: Los integrantes de esta exploración fueron educados sobre las condiciones, derechos y obligaciones que incluye la revisión donde esperarán el estado de ser testigos

Confidencialidad: Fueron educados sobre la seguridad y garantía de su estilo de vida como fuentes importantes del examen.

Observación participante: La investigadora actuó con razonabilidad durante la medición de la variedad de información aceptando su responsabilidad moral por cada uno de los impactos y resultados que se obtendrán de la comunicación establecida con los miembros de la revisión.

#### IV. RESULTADOS

El análisis de estos resultados se basó en la recopilación de los instrumentos aplicados al personal, asimismo se planteó los siguientes objetivos.

**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021

**Tabla 1**

*Relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, SantaCruz- 2021.*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coefficiente de correlación	-,624
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

*Nota.* En la tabla anterior se muestra que la variable riesgos psicosociales tiene una relación negativa y moderada de - 0,624 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con el desempeño laboral, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa y significativa con el desempeño laboral

**Objetivo específico 1:** identificar los riesgos psicosociales en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz

**Tabla 2**

*Nivel de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz*

Riesgos psicosociales		
Niveles	n	%
Leve	15	25,0
Moderado	27	45,0
Severo	18	30,0
Total	60	100,0

*Nota.* En la tabla se muestra el nivel de riesgo psicosocial en los enfermeros, 45,0% de los enfermeros indican que hay un nivel moderado de riesgo psicosocial; 30,0% de los enfermeros indican que hay un nivel severo de riesgo psicosocial y 25,0% de los enfermeros indican que hay un nivel leve de riesgo psicosocial.

**Objetivo específico 2:** identificar el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz

**Tabla 3**

*Nivel desempeño laboral en el personal de enfermería del Centrode Salud- Santa Cruz*

Desempeño laboral		
Niveles	n	%
Bajo	17	28,3
Regular	25	41,7
Alto	18	30,0
Total	60	100,0

*Nota.* En la tabla se muestra el nivel de desempeño laboral de las enfermeras del Centro de Salud de Santa Cruz, 41,7% de las enfermeras presentan un nivel de desempeño laboral regular; 30,0% de las enfermeras presentan un nivel de desempeño laboral alto y 28,3% de las enfermeras presentan un nivel de desempeño laboral bajo.

**Objetivo específico 3:** Analizar la relación entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud- SantaCruz.*

		Desempeñolaboral	
Exigencias psicológicas	Coeficiente de correlación	-	,558
	Sig. (bilateral)		,000
	N		60
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Coeficiente de correlación	-	,579
	Sig. (bilateral)		,000
	N		60
Riesgos psicosociales	Apoyo social en la institución	Coeficiente de correlación	-
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
Compensaciones	Coeficiente de correlación	-	,655
	Sig. (bilateral)		,000
	N		60
Doble presencia	Coeficiente de correlación	-	,532
	Sig. (bilateral)		,000
	N		60

*Nota.* En la tabla se muestra la relación de las dimensiones de la variable riesgos psicosociales y desempeño laboral. En cuanto, a la dimensión exigencias psicológicas tiene una relación negativa y moderada de - 0,558 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el desempeño laboral, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se aceptala hipótesis alterna.

En cuanto, a la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades tiene una relación negativa y moderada de - 0,579 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el desempeño laboral, lo que permite rechazar la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En cuanto, a la dimensión apoyo social en la institución tiene una relación negativa y moderada de  $-0,522$  con un nivel de significancia bilateral de spearman de  $0,000$  con el desempeño laboral, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En cuanto, a la dimensión compensaciones tiene una relación negativa y moderada de  $-0,655$  con un nivel de significancia bilateral de spearman de  $0,000$  con el desempeño laboral, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En cuanto, a la dimensión doble presencia tiene una relación negativa y moderada de  $-0,532$  con un nivel de significancia bilateral de spearman de  $0,000$  con el desempeño laboral, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre las dimensiones de la variable riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021

## V. DISCUSIÓN

Las diferentes posibilidades psicosociales actuales se desmoronan por la fuerza de diferentes expertos en bienestar que provocan enfermedades de presión, cardiovasculares, respiratorias, resistentes, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, de los músculos externos y mentales de largo recorrido. Esta conversación se realiza decididos a reaccionar ante la cuestión del examen y los destinos producidos, mediante la exhibición de métodos fácticos adecuados. Donde, se adquirieron diferentes resultados que servirán para mostrar el objetivo general propuesto.

Se muestra que la variable posibilidades psicosociales tiene una relación negativa y moderada de - 0,624 con un nivel de importancia de lancero recíproco de 0,000 con la ejecución del trabajo. Estos resultados coinciden con Machicado (2017). En el transcurso de un tiempo muy largo en el entorno laboral, han surgido nuevos flagelos para el bienestar. Donde, la seguridad de los representantes es progresivamente riesgosa, por las supuestas oportunidades psicosociales (García, 2018). Al final del día, estos factores psicosociales influyen de manera antagónica en la prosperidad del paciente.

La apertura inmediata y prolongada a estos riesgos puede causar presión, agotamiento y desdicha, al igual que problemas cardiovasculares y de los músculos externos entre los representantes. Además, tener una auténtica repercusión en la asociación donde trabajan. España, uno de los resultados más genuinos de la propagación del COVID-19 es la emergencia de bienestar, ya que está atacando directamente a la facultad de los servicios médicos. La atención psicofísica de los expertos en servicios médicos es un tema frecuente nunca visto, que se concentra en la preparación y ejecución de arreglos y procedimientos de contraataque para el bienestar.

En las clínicas médicas en Italia, los expertos en bienestar en la crisis, la red de ejecutivos están asociados con los entornos clínicos del área local. Esas son las columnas en las que se basa la reacción a la plaga del SARS-CoV-2. En este sentido, es fundamental poner los recursos en activos negativos para garantizar su bienestar físico y emocional, ayudando a desarrollar aún más las habilidades de adaptación y avanzando en el fortalecimiento individual. Además, se presentó de

manera diferente en relación a la revisión realizada por Zambrano (2020), quien se mantiene al día con que el personal clínico está experimentando una alta tensión psicoentusiasta, sin medios para aliviarla. Los especialistas, asistentes y expertos en bienestar no solo se presentan al Covid (SARS-CoV-2), sino también a la melancolía, la tensión y la falta de sueño. Estos son solo una parte de los problemas y patologías mentales o mentales que podrían surgir entre los expertos en bienestar, influyendo en la presentación de sus ejercicios con el paciente.

En el examen del objetivo explícito 1; muestra que el 45,0% de los cuidadores médicos se encuentran en un nivel moderado, el 30% de ellos en un nivel grave y el 25,0% en un nivel suave. Estos descubrimientos coinciden con David (2021) revelaron que, en Norteamérica, los expertos en bienestar se presentan a una progresión de posibilidades, debido a la crisis de bienestar público y global, lo que provoca una expansión de la tensión, el pavor y provocan un grado innegable de presión laboral.

Lo que provoca una precariedad psicoentusiasta en los trabajadores. Asimismo, se destaca de la investigación de Espinosa (2020), quien mantiene que el bienestar competente se presenta a un alto ritmo de virus, por la atención inmediata brindada a los pacientes que presentan las indicaciones de COVID-19; influyendo en su apasionada solidez inspirada por un miedo paranoico a la contaminación. Por fin, estos resultados se basaron hipotéticamente en Hupke (2020), quien sostiene que los peligros psicosociales surgen de manera inadecuada cuando se planifica, organiza y supervisa el trabajo en un lugar de trabajo socialmente desamparado y puede tener resultados mentales, físicos y sociales negativos, como la presión, agotamiento o miseria identificados con el trabajo.

Estos resultados difieren de Zambrano (2020), quien expresa que el personal clínico se encuentra con una alta tensión psico-apasionada, sin ningún medio para aliviarla. Los especialistas, asistentes médicos y expertos en bienestar no solo se presentan al Covid (SARS-CoV-2), sin embargo, además de la tristeza, el malestar y la falta de sueño, estos son una parte de los problemas y patologías mentales que podrían surgir entre los expertos en bienestar, influyendo en la exhibición de su trabajo con el paciente.

En el examen de acompañamiento del objetivo explícito 3: expresa que el

41,7% demuestra tener un grado normal de ejecución ocupacional, el 30% tiene un nivel significativo y el 28,3 un nivel bajo. Estos descubrimientos se corresponden con Elera y Gálvez (2016) en los cuales se concentraron en la ejecución de obra del personal de enfermería en dos consultorios médicos de la división Amazonas Perú, 2017 igualmente infirieron que el personal de enfermería del Hospital de Bagua tiene una ejecución de trabajo estándar con 77,8% y en el Hospital de Utcubamba, 91,0% adicionalmente tiene una ejecución de obra habitual.

En esta línea en el objetivo explícito 4; en cuanto a la relación de los elementos de peligros psicosociales y ejecución ocupacional. En el aspecto de solicitudes mentales, tiene una relación negativa y moderada de - 0.558 con un nivel de importancia de lancero respectivo de 0.000 con ejecución de obra. Los resultados rastreados nos muestran que la mayor parte (55,4%) se situaron en el nivel indiscutible, es decir, presentan un cansancio laboral, musicalidad laboral apasionada, acelerada, colección de emprendimientos y un grado de exactitud en sus ejercicios cotidianos. en el interior del lugar fuertes, creando debilidad en su exposición en el espacio donde trabajan, por la persistente presión del trabajo, que influye en la perspectiva, produciendo fatiga entusiasta en ciertos expertos, desánimo, consumo crónico de drogas, entre otros.

En el siguiente aspecto, el trabajo dinámico y la mejora de las habilidades tiene una relación negativa y moderada de - 0.579 con un nivel de importancia de lancero bilateral de 0.000 con la ejecución del trabajo. Estos descubrimientos se corresponden con David (2020) afirma que aludiendo al trabajo dinámico y al avance de las habilidades de los expertos en bienestar, se situaron en un alto (64,9%); Estos resultados muestran que el personal de los servicios médicos necesita más práctica clínica para desempeñar su función de manera admirable, aprendiendo continuamente en las diferentes crisis que surgen. Asimismo, se espera un trabajo dominante en el sistema de bienestar de los pacientes donde se produzcan en ellos habilidades, capacidades y perspectivas, para brindar la prosperidad física, mental y social del paciente.

Siendo éste, un trabajo clínico de alta obligación, enfrentando continuamente el contacto directo con la enfermedad y el aguante del paciente. Los cuales son desagradables provocando presión, lástima y ausencia de control durante la presentación de sus capacidades laborales. A pesar de esto, el cuerpo docente

clínico está completamente preparado para manejar estas contiendas y preparado para ofrecer toda su capacidad clínica a aquellos que no tienen suerte

Estos resultados son más que la exploración de Solórzano (2017), quien infirió que los expertos masculinos introdujeron una tensión psicoentusiasta más notable, mostrando que cuando existe una sobrecarga en sus capacidades, se trastorna y se entromete en la determinación de las opciones ideales para el hallazgo o el tratamiento de su paciente. Finalmente, se destacó de la hipótesis de Gil (2016), quien sostiene que el carácter y la circunstancia esencial del trabajador impacta tanto en la impresión del mundo real, como en la reacción a diversas circunstancias laborales; percibiendo de esta forma que las oportunidades psicosociales suponen una amenaza para el bienestar. Igualmente; En el aspecto ayuda social en la organización, tiene una relación negativa y moderada de  $-0.522$  con un nivel de importancia de lancero bilateral de  $0.000$  con ejecución de obra. Estos resultados son divergentes de Henao (2018), que comprendió conocer los peligros psicosociales como lo indica el aspecto de ayuda social del personal, el  $51,4\%$  del profesorado de servicios médicos ve un nivel innegable en cuanto a la ayuda social, es decir, conocen con precisión y precisión. Inequívocamente qué cesiones son su obligación; confirmando un trabajo comunitario entre socios. Los administradores de la región dan instrucciones para verificar la interacción de compromiso, la mayoría de las veces, sus directores rápidos se mantienen al día con el hecho de que su personal está completamente equipado para resolver disputas clínicas. Estos resultados son inversos a Ferreira et al. (2020). Los resultados obtenidos mostraron desafíos y temores introducidos en la facultad de salud, identificados con el riesgo diario de apertura a la infección, problemas de acceso, ausencia de hardware de seguro individual y preguntas en el hallazgo diferencial. Así como, el trabajo sobrecarga y un interés más prominente para la consideración del paciente. Se razonó que las oportunidades psicosociales surgen por las decepciones de la asociación y los ejecutivos de trabajo, así como la ausencia de ayuda de los supervisores de la clínica médica, generando reacciones de desajuste, presión y reacciones de estrés psicofisiológico, llegando a ser factores de riesgo psicosocial y pueden afectar de manera efectiva el bienestar. Se desvió del examen de Del Águila A. (2018). Razonamiento de que el personal de servicios médicos tiene un mayor grado de apertura psicosocial para su bienestar en los elementos de perspectivas

de avance (64%), seguido por el aspecto de doble presencia (47%)

En la investigación de acompañamiento, el aspecto de la remuneración tiene una relación negativa y moderada de - 0,655 con un nivel de importancia de lancero recíproco de 0,000 con la ejecución de obra. Se presentó de manera diferente en relación a Martínez (2017) y se compuso de contabilizar los peligros psicosociales como lo indica el aspecto remunerativo en el personal de servicios médicos, el 40,5% son de nivel medio. Donde un nivel ordinario de expertos en bienestar muestra su ansiedad por el restablecimiento del acuerdo; además, rara vez obtienen motivaciones monetarias por tiempo adicional trabajado, así mismo, garantizan obtener poco reconocimiento por parte de sus jefes por el trabajo que desempeñan en su espacio de responsabilidad. Asimismo, estos desenlaces aparecieron de manera diferente en relación al creador Lobo (2018), quien caracteriza que la remuneración es la conexión que existe en la transmisión de un esfuerzo extraordinario y la represalia que recibe. De acuerdo con esta situación única, el principal salario del experto es la solidez del trabajo y el reconocimiento de la asociación por el trabajo aportado. Asimismo, fue factible destacar de la revisión, con Chambi y Tito. (2020), quien atestiguó que en España los formatos de compensación de los asistentes en el Servicio de Salud de Madrid se encuentran en una circunstancia dudosa y están restringidos en su número. Últimamente, más que la firmeza del personal de enfermería por su extraordinario trabajo, el gobierno provincial ha permitido, con su inacción y ausencia de acuerdos, que muchos cuidadores médicos se trasladen a diferentes redes, donde las condiciones laborales y expertas mejoran enormemente.

Por fin, en el aspecto de doble presencia, tiene una relación negativa y moderada de - 0.532 con un nivel de importancia de lancero respectivo de 0.000 con ejecución de obra. El 43,2% lo acomoda como nivel medio. Se comprobó que los profesores de servicios médicos en su lugar de trabajo están continuamente atentos a las solicitudes locales y / o familiares, lo que crea una irregularidad en sus asignaciones clínicas. Además, crean una condición psicoentusiasta de tensión en su trabajo, ya que temen al virus de una infección y realmente les gusta quedarse en casa, antes de ir a trabajar en su región clínica.

Asimismo, el personal de vez en cuando en su círculo familiar, presenta a un familiar desaparecido en condición básica o fallecida, creando una interrupción

inmediata en su trabajo. Estos resultados se destacaron de la exploración realizada por Arroyo (2017); cuyos resultados estaban conectados a una sobrecarga. Donde, el 73% ha considerado los niveles de transición y problemáticos, siendo la última opción cerca de la mitad del peligro total. Bellido fue encontrado. (2018), quienes certifican que la fuerza laboral de los servicios médicos está desbordada y en condición de tensión constante, por el temor de contraer una peligrosa enfermedad COVID-19. Además, presentan un dolor extremadamente duradero al comunicarse con los miembros de su familia, imaginando que se contaminarán.

Asimismo, contrastado y la investigación de Castillo y Sánchez (2020), el resultado más significativo fue que el grado de estrés en el aspecto de fatiga es alto a la luz de que el 70% del profesorado de atención médica tiene una doble presencia, tanto en ambiente en el hogar y en el trabajo. Razonando que, los expertos en bienestar se sienten preocupados, por la abundancia de responsabilidades, la tensión en el trabajo, apenas descansos prolongados, el trabajo a domicilio, entre otros.

Del Águila (2019), quien infiere que el 56% presenta alto riesgo psicosocial por la forma en que los especialistas se presentan ante largas jornadas laborales, sobrecarga de trabajo que se les asigna, poco tiempo de descanso, debilidad y ausencia de descanso durante los días nocturnos. , poca conexión con la familia y contacto constante con circunstancias de escandaloso tormento y tormento.

Donde, la doble presencia persuade a un individuo similar, de ahí la necesidad de reaccionar ante el trabajo local y el representante, cuando es importante aceptar obligaciones de los dos círculos de acción, al mismo tiempo, ambos en horario laboral y durante el tiempo privado. Estos resultados están respaldados por la hipótesis de Hupke M. (2020), quien expresa que la doble presencia está relacionada con el bienestar emocional, la esencialidad, las indicaciones intelectuales de estrés y las manifestaciones sociales del estrés.

## VI.CONCLUSIONES

1. Determina que existe relación negativa y moderada, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; los riesgos psicosociales se relacionan de manera inversa y significativa con el desempeño laboral
2. Se muestra que en el Centro de Salud Santa Cruz, existe un nivel moderado sobre los riesgos psicosociales. Debido a que el personal manifiesta que su estrés y agotamiento laboral no es tan recargado, pero si se debe mejorar para que los enfermeros laboren en un estado eficiente.
3. Se muestra que en el Centro de Salud Santa Cruz, existe un nivel regular en el desempeño laboral. Ya que falta por parte de la institución reconocer al personal por su trabajo, también falta el trabajo en equipo que si en sus momentos se trabajó en grupo pero se puede mejorar, tratar de no presionar al personal para que cada uno del personal se realice de manera efectiva en sus turnos de trabajo.
4. Existe relación negativa y moderada, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en la dimensión apoyo social y el desempeño laboral, asimismo, en la dimensión doble presenciamanifiesta que tiene una relación negativa y moderada de  $-0,532$ , lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe de recursos humanos realice diversas actividades para gestionar el control emocional en actividades estresantes. Esto fortalecerá el aspecto emocional para reducir los conflictos psicosociales en el lugar de trabajo, aumentando así la conciencia del personal de salud sobre la satisfacción y el mejor desempeño.
2. Al director del Centro de Salud de Santa Cruz la elaboración de un plan de orientación médica para identificar el estrés del personal médico y reducir la existencia de emociones negativas para evitar y / o controlar los riesgos psicosociales del personal médico. Esto permitirá a los empleados detectar, prevenir y reducir las actividades estresantes en curso en el lugar de trabajo.
3. Al director del Centro de Salud Santa Cruz realice entrevistas personalizadas en diferentes áreas de salud, permitiendo que los empleados expresen sus necesidades dentro de la organización, de manera de mejorar su desempeño corrigiendo sus deficiencias.
4. Al jefe del personal médico realice evaluaciones periódicas, mida el nivel profesional del personal médico y otorgue contratos indefinidos de acuerdo con la ley. Además, cuando los empleados realizan actividades adicionales fuera del horario laboral normal, se proporcionan incentivos económicos.

## REFERENCIAS

- Arroyo, O. (2017). *Riesgos psicosociales en el personal de enfermería que labora en el Hospital San Luis de Otavalo, 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica, Ibarra.  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6820/1/06%20ENF%20823%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Badía, R. (2014). *Salud Ocupacional y Riesgos Laborales*. Lima: Saint Panam.
- Bellido, R. (2018). *Relación entre los Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales y la Cultura Organizacional del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - 2017*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5542/PSDbemers.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borman, W., & Motowidlo, S. (2013). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales*. España.
- Caicoya, J. (2014). Dilemas en la Evaluación de Riesgos Psicosociales. *Arch. Prev. Riesgos Laborales*, 7(3), 109-118.
- Castillo, J., & Sánchez, M. (2020). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de enfermería del hospital I Albrecht- EsSalud 2020*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6859/2/REP\\_JOHANNA . CASTILLO\\_MAR%c3%8dA.S%c3%81NCHEZ\\_MOTIVACI%c3%93N.Y. DESEMPE%c3%91O.LABORAL\\_pages\\_deleted.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6859/2/REP_JOHANNA_CASTILLO_MAR%c3%8dA.S%c3%81NCHEZ_MOTIVACI%c3%93N.Y.DESEMPE%c3%91O.LABORAL_pages_deleted.pdf)
- 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 Titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10437/ENchpepa%26tisenj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

David M (2021) Riesgos psicosociales en tiempo de pandemia COVID 19 del personal asistencial del Centro de Especialidades La Libertad, Ecuador 2020. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo.

Del Aguila, A. (2019). *Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales, julio-diciembre 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Tarapoto. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3423/ENFERMERIA%20-%20Alexander%20Segundo%20Del%20Aguila%20Arevalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Elera, A., & Gálvez, J. (2016). *Desempeño laboral y nivel de estrés : enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1207/1/TL\\_EleraLopezArelis\\_GalvezPaucarJesus.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1207/1/TL_EleraLopezArelis_GalvezPaucarJesus.pdf.pdf)

Freire, A. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño en los Agentes Civiles de Tránsito del GAD Municipalida de Ambato*. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31520/1/76%20GTH.pdf>

Guerrero, Y. (2018). *Revisión Crítica: Riesgo Psicosocial en el Personal de Enfermería de un Servicio de Emergencia Hospitalario*. Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1472/1/TL\\_GuerreroSuclupeYaqueline.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1472/1/TL_GuerreroSuclupeYaqueline.pdf)

- Gutiérrez, C. Ríos, L.& Quispe, K. (2016). Carga Laboral de la enfermera y Cultura de Seguridad del paciente - Servicio de Emergencia de los Hospitales Iii - Minsa, Arequipa 2016 (Tesis de maestría). Recuperada de Repositorio Institucional UNSA. (<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2767>).
- González L., y Gallardo E. (2012). Calidad de la atención médica la diferencia entre la vida o la muerte. *Digital universitaria*, 13(8), 1 -15.
- Goyet S; Alvarez V y Becker C (2019) Quality improvement in maternal and newborn healthcare: lessons from programmes supported by the German development organisation in Africa and Asia. Volumen 4, Número 5. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjgh-2019-001562>
- Heo, J., Kim, S.Y., Yi, J (2020) Maternal, neonatal, and child health systems under rapid urbanization: a qualitative study in a suburban district in Vietnam. *BMC Health Serv Res* 20, 90. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4874-7>
- Henao, A. (2018). *Criterios de Evaluación del Desempeño Laboral en los Profesionales en Enfermería*. Tesis de Maestría, Universidad CES Medellín, Medellín. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4208/1/Criterios%20Evaluaci%C3%B3n%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Linares, M. (2019). *Factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa multiservicios médicos galenos EIRL de la Provincia de Chepén-2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5905>
- Lobo, B. (2018). *Factores personales que influyen en el desempeño laboral del personal de Enfermería en el servicio de neurocirugía del Instituto nacional de salud del niño San Borja, Agosto-noviembre 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. UNFV\_Lobo\_Parraga\_Brisaida\_Karina\_Titulo\_Profesional\_2018.pdf
- López. (2020). *Programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo*. Tesis de

- Licenciatura, Universidad César Vallejo, Chiclayo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51163/L%  
c3%b3pez\\_SMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51163/L%c3%b3pez_SMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lewis, R. &. (1983). The marketing aspects of service quality - In Berry, L., Shotack, G,& Upah, G (eds). EE.UU: Emerging Perspectives in Service.
- Nishimwe, C., Mchunu, GG (2021) Percepciones de las partes interesadas sobre la implementación de programas de atención de la salud materna y neonatal en Ruanda. BMC Health Serv Res. 21, 796. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06824-3>
- Machicado, Y. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno - 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado\\_Huaycani\\_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado_Huaycani_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, A. (2017). *Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en una Institución de Nivel I de Atención en Salud de Arauca*. Tesis de Especialidad, Universidad, Medellín. [http://www.bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4067/1/Evaluacion\\_Factores\\_Riesgo\\_Martinez\\_2017.pdf](http://www.bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4067/1/Evaluacion_Factores_Riesgo_Martinez_2017.pdf)
- Ministerio de Relaciones Laborales. (Setiembre de 2013). *Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Nuevos Riesgos Laborales Emergentes e Introducción a la Evaluación*. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana*. Perú. [http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO\\_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf)
- Moreno, E. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño*

*laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>

Moreno, F., & Godoy, E. (2015). *Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia*. Trujillo: Daena.

Mederos Avalos, G. E. (2016). Calidad de vida profesional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima, 2016.

MINSA. (2009). Calidad unidad funcional de gestión de la calidad en salud.  
<http://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=31#Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad>

MINSA. (2011). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: MINSA.

Munive Rodríguez, K. (2019). Clima Laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de Gas del distrito de Ventanilla, 2018. Tesis de Grado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social.  
[http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/4093/008594\\_Trab](http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/4093/008594_Trab)

Mekbib T y Leatherman S (2020) Quality improvement in maternal, neonatal and child health services in sub-Saharan Africa: A look at five resource-poor countries. Vol. 34 No. 1. African Journals Online.  
<https://www.ajol.info/index.php/ejhd/article/view/201292>

Nazareno, N. (2020). *Factores de Riesgos Psicosociales en el área de Emergencia del Hospital Esmeraldas Sur Delfina Torres de Concha*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2207/1/NAZARENO%20QUI%c3%91%c3%93NEZ%20%20NADINE%20JANNETTY.pdf>

Noguera, L. (2012). *Estrategias Gerenciales basadas en la Inteligencia Emocional*

*para el Desempeño del Personal de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo. Venezuela.*

Pérez, V. (2018). *Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en la salud de los Profesores de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de México, Zona Oriente*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México, México. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99480/Tesis%20Ver%C3%B3nica%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Phoccohuabca, J., Rosales T., Yopez, L., Flores, W., & Arevalo, J. (2020). *Gobernanza y clima organizacional en la modernización del Estado. Inclusiones*, <http://www.revistainclusiones.org/gallery/6%20VOL%207%20NUM%20CONGRESOGOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf>

Podestá, L. & Maceda, M. (2017). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte*. Lima, 2017 (Tesis de maestría). Recuperada de Revista Horizonte Medico. (<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>).

Pradhan, NA, Ali, A., Roujani, S. (2021) *Calidad de la atención hospitalaria de recién nacidos pequeños y enfermos en Pakistán: percepciones de las partes interesadas clave*. BMC Pediatr 21, 396 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12887-021-02850-6>

Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Quepuy, A. (2019). *Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en Trabajadores Enfermeros de un Hospital Público, 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2352/1/TL\\_QuepuyOrdinolaAurora.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2352/1/TL_QuepuyOrdinolaAurora.pdf)

- Quintana, R. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47941/Quintana\\_CRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47941/Quintana_CRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, E., & Quico, R. (2019). *Riesgos Psicosociales y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa, 2019*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9884/Rlqujael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, I. (2019). *Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los Empleados del Hospital la Carlota en Montemorelos*. Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, Montemorelos. <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1047/Tesis%20Iliana%20Rivera.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Sánchez, B. (2017). *Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del hospital general Teófilo Dávila*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Machala, Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10373/1/trabajo%20titulacion%20maestrante%20BLANCA%20SANCHEZ.%20docx.pdf>
- Sauñe, W. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y niveles de presión arterial del personal de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2017*. Tesis de Titulación, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5758/ENSsaoswe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sopla, V. (2018). *Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan", Bagua y del Hospital de Apoyo "Santiago Apostol" Utcubamba, Amazonas - 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas, Chachapoyas.

<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1288/Vidfal%20A.%20Sopla%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tapia, S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21840/Tapia\\_ASV.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21840/Tapia_ASV.pdf?sequence=1)

Universidad de Valencia. (2018). *Riesgos Psicosociales*. Obtenido de Servicio de Prevención y Medio Ambiente: <https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumentos
Riesgos psicosociales	Son aquellas condiciones presentes en una situación tales reacciones son intercedidas inequívocamente por el reconocimiento y los instrumentos lógicos, es decir, las consecuencias para la fuerza del trabajador de los componentes. Los estreses psicosociales son principalmente moduladores. (OMS, 2014)	Se medirá mediante una encuesta con preguntas por cada dimensión e indicador	Exigencias psicológicas	Trabaja con tranquilidad	1	Ordinal Siempre=4 La mayoría de las veces=3 Algunas veces = 2 Solo unas pocas veces = 1 Nunca = 0	Escala Likert Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario, Dirigido al Personal de enfermería
				Toma decisión	2,3		
				Desgaste emocional	4		
				Guardar sus emociones	5		
			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	El trabajo quiere atención constante.	6		
				Nivel de carga laboral	7		
				Nivel de comunicación entre compañeros.	8		
				Aprende cosas nuevas en el lugar de trabajo.	9		
				Importancia en las tareas que se realizan.	10,11		
				Compromiso con la institución.	12		
			Apoyo social en la institución	Funciones en el trabajo.	13,14		
				Respaldo institucional.	15,16		
				Compañerismo.	17		
				Manejo de conflictos.	18		
			Compensaciones	Inestabilidad laboral	19,20		
				Tensión sobre el cambio de rol.	21,22		
				Valoración del trabajo.	23,24		
			Doble presencia	Concentración en el trabajo.	25,26, 27		
Horas de trabajo interrumpidas por situaciones personales.	28,29, 30						

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escal a	Técnicas/ Instrumento s
Desempeño laboral  (Chiavenato, 2011).	Se entenderá por desempeño la realización de la actividad establecida de manera formal, ya sea en la descripción de puestos o algún otro documento oficial que establezca en cantidad y/o calidad el trabajo realizado por un individuo, grupo u organización, durante un lapso establecido en metas.	Es la evaluación de la calidad del trabajo de los colaboradores esta variable se medirá con Recompensas, habilidades y percepción de su trabajo. Según (Robbins, 1999)	- Recompensas	- Nivel de Satisfacción	1,2	Ordinal  Totalmente en desacuerdo= 1  En desacuerdo= 2  Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3 De acuerdo =4 Totalmente de acuerdo = 5	Técnica / Encuesta.    Instrumento: Cuestionario de preguntas con escala Likert aplicada al personal
				- Nivel de Reconocimiento	3,4		
				- Recompensa e incentivo	5,6		
				- Capacitación	7,8		
			Habilidades	- Proactivo	9,10		
				- Comunicativos	11,12,		
				- Trabajo en equipo	13, 14,		
				- Empatía	15.16		
			- Percepción de su trabajo	Trabajo bajo presión	17,18		
				- Realización en el trabajo	19,20		

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta de riesgos psicosocial personal de enfermería del Centro de Salud de Santa Cruz, 2021

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente

4	3	2	1	0
Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca

<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>		0	1	2	3	4
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
6	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		0	1	2	3	4
1	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
2	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
4	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
5	¿Siente que en el centro o institución tiene una gran importancia para usted?					
6	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
<b>Dimensión apoyo social en el centro</b>		0	1	2	3	4
1	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?					
2	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
3	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
4	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
5	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
6	En mi trabajo, ¿me tratan injustamente?					
<b>Dimensión compensaciones</b>		0	1	2	3	4
	¿Esta preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					

	¿Esta preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
	¿Esta preocupado por si le ajan el sueldo le pagan las horas extras?					
	¿Esta preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
	¿Esta preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
	<b>Dimension doble presencia</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Cuando esta en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez?					
	¿Tiene temor de contaminarse al realizar su trabajo?					
	¿Hay ocasiones en la que ya no desea ir a su trabajo y quedarse en casa con su familia?					
	El tener un familiar enfermo (hijo, esposo) ¿le ocasiona distracción en el trabajo?					
	A la muerte de un familiar ¿El trabajo le permite sin dificultad asistir a su funeral?					

**Encuesta sobre el desempeño laboral del personal de enfermería del  
Centro de Salud de Santa Cruz, 2021**

INSTRUCCIONES: marcar con (x) la alternativa que usted crea conveniente para su municipalidad.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ÍTEMS					
	1	2	3	4	5
<b>RECOMPENSAS</b>					
1. Consideras que tu trabajo es importante para cumplir con las metas asignadas a tu oficina.					
2. Te encuentra satisfecho con el trabajo que realizas.					
3. Siente que su labor es reconocida por su Jefe.					
4. Considera que su labor es reconocida por sus compañeros de su oficina.					
5. Está de acuerdo con las recompensas económicas que recibe.					
6. Está de acuerdo con las recompensas no económicas que recibe.					
7. En los dos últimos años ha recibido alguna capacitación por su Establecimiento					
8. Se considera adecuadamente capacitado para efectuar sus labores actuales					
<b>HABILIDADES</b>					
9. Siempre está dispuesto a cumplir con sus tareas asignadas					
10. Aporta ideas o está pendiente para que su oficina cumpla con sus funciones.					
11. Participa activamente en las reuniones de trabajo convocadas.					
12. Toma iniciativas para proponer mejoras en el servicio o labor que desempeña.					
13. Se siente cómodo participar en los equipos de trabajo asignado.					
14. Colabora para que su equipo cumpla con los encargos laborales.					
15. Me llevo bien con los compañeros					
16. Hay confianza y comprensión entre los compañeros					
17. Puedes trabajar bajo presión cuando se requiera.					
18. Hay compañeros de trabajo que no pueden trabajar bajo presión.					
<b>PERCEPCION SOBRE SU TRABAJO</b>					
19. Realiza sus labores con entusiasmo y responsabilidad.					
20. Te gustaría trabajar en otra Institución si se presenta la oportunidad.					

## Validez y confiabilidad de los instrumentos

### Ficha técnica de riesgos psicosociales

1. **Autora** : María Isabel David Rodríguez (Tesis UCV Riesgos psicosociales en tiempo de pandemia COVID 19 del personal asistencial del Centro de Especialidades La Libertad, Ecuador 2020)
- 2.
3. **Administración** : Individual
4. **Duración** : 20 minutos
5. **Sujetos de Aplicación** : Personal del Centro de Especialidades La Libertad
6. **Administración y Calificación:**  
Se administró utilizando formularios virtuales
7. **Consigna**  
El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 30 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
8. **Baremación** : Autora
9. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada

Ítem  $V_t$  = Varianza total

Luego para el instrumento conocimiento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	30

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1.

Además, se puede observar la confiabilidad en cada una de sus dimensiones.

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Exigencia Psicológica	.838	6
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	.868	6
Apoyo social en la institución	.796	6
Compensaciones	.766	6
Doble presencia	.805	6

### Escala: Desempeño laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	10

## Autorización de la aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20802066330
Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz Centro de Salud Santa Cruz	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Juan Rodríguez Estela	DNI: 27437830

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Riesgos psicosociales y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud Santa Cruz.	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Darly Yanet Vallejos Soto	45688005

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:

  
UCV JUAN RODRIGUEZ ESTELA  
DIRECTOR GENERAL

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. Artículo 7º, literal "F". Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o gestor de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## **Consentimiento informado**

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación: Riesgos Psicosociales y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud de Santa Cruz. Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 30 minutos, en el cual se le aplicará un cuestionario.

La información sobre los datos del cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador.

**Alumna:** Vallejos Soto, Danly Yanet

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la presente investigación

---

Nombre del usuario y Firma  
DNI:

**Diciembre, 2021**

**Matriz de consistencia**

Planteamiento del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Población y muestra	Enfoque / nivel (alcance)	Variables			
					Tipo variable	Dimensi one	Escala	nstrume ntos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de los riesgos psicosociales en el personal de enfermería del Centro de Salud- Santa Cruz?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021</p>	<p>H1; existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021; H0: No existe relación significativa entre los riesgos psicosocial</p>	<p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b> El personal d enfermería del Centro de Salud de Santa Cruz</p> <p><b>Población</b> Estará conformada por un total de 30 enfermeras del Centro de Salud de Santa Cruz.</p> <p><b>Muestra</b> Estará basada en la misma población por ser una población</p>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> correlacion al</p> <p><b>Diseño investigaci ón</b> No experiment al</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Riesgos psicosociales</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> : Desempe ño</p>	<p>Exigenci as psicológi cas Trabajo activo y desarroll o de habilidades Apoyo social en la institució n Compen saciones Doble presenci a</p>	<p>ordinal</p>	<p>Técnica: encuesta Instrume ntos; cuestion arios</p>

<p>enfermería del Centro de Salud-Santa Cruz? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud-Santa Cruz?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar los riesgos psicosociales en el personal de enfermería del centro de salud-santa cruz</p> <p>Identificar el desempeño laboral en el personal de enfermería del centro de salud-santa cruz.</p> <p>Identificar la relación entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.</p>	<p>es y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud, Santa Cruz- 2021</p>	<p>pequeña y se trabajara con la muestra censal, en donde se utilizara el total de las enfermeras.</p>		<p>laboral</p>	<p>Recompe nsas Habilidad es Percepció n de su trabajo</p>		
---	---	---	--	--	----------------	--	--	--

## BASE DE DATOS

	¿Puede hacer su trabajo con	En su trabajo, ¿tiene usted que	En general, ¿considera usted que su	En su trabajo, ¿tiene usted que	¿Su trabajo requiere atención	¿Su trabajo requiere un alto nivel de	¿Tiene influencia sobre la cantidad	¿Puede dejar su trabajo un momento	¿Su trabajo permite que aprenda	Las tareas que hace, ¿le parecen	¿Siente que en el centro o institución	¿Recibe toda la información que	¿Sabe exactamente qué tareas son	¿Tiene que hacer tareas que usted	¿Recibe ayuda y apoyo de su	Entre compañeros y compañeras, ¿se	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien	En mi trabajo ¿me tratan	¿Está preocupado/a por si le	¿Está preocupado/a por si le	Mis superiores me dan el	¿Está preocupado por si le bajan el	¿Está preocupado por si no le hacen	¿Está preocupado por lo difícil que	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa	¿Hay situaciones en las que debería	¿Tiene temor de contaminarse al	¿Hay ocasiones en la que ya no	El tener un familiar enfermo (hijo,	El tener un familiar enfermo (hijo,			
1	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	109
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	110	
3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
4	3	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	3	56	
5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	
6	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	72	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
8	2	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	83	
9	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	80	
10	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	45	
11	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	51	
12	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	62	
13	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
15	5	5	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	71	

**SUMA**





	Consideras que tu trabajo es importante para cumplir con las metas asignadas a tu oficina.	Te encuentra satisfecho con el trabajo que realizas.	Sientes que su labor es reconocida por su jefe.	Considera que su labor es reconocida por sus compañeros de su oficina.	Está de acuerdo con las recompensas económicas que recibe.	Está de acuerdo con las recompensas no económicas que recibe.	En los dos últimos años ha recibido alguna capacitación por su Establecimiento	Se considera adecuadamente capacitado para efectuar sus labores actuales	Siempre está dispuesto a cumplir con sus tareas asignadas	Aporta ideas o está pendiente para que su oficina cumpla con sus funciones.	Participa activamente en las reuniones de trabajo convocadas.	Toma iniciativas para proponer mejoras en el servicio o labor que desempeña.	Se siente cómodo participar en los equipos de trabajo asignado.	Colabora para que su equipo cumpla con los encargos laborales.	Me llevo bien con los compañeros	Hay confianza y comprensión entre los compañeros	Puedes trabajar bajo presión cuando se requiera.	Hay compañeros de trabajo que no pueden trabajar bajo presión.	Realiza sus labores con entusiasmo y responsabilidad.	Te gustaría trabajar en otra institución si se presenta la oportunidad.	SUMA
1	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	81
2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	81
3	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	33
4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	68
5	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	52
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
7	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	86
8	3	2	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	77
9	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	38
10	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	39
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
13	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	60
14	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	86
15	4	5	5	3	2	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	83
16	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	79
17	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	82
18	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	72
19	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	82
20	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	78
21	4	5	5	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	79
22	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	74
23	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	84
24	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	5	75
25	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	83
26	4	5	5	2	2	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	79
27	4	5	5	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	69
28	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	72
29	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	78
30	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5	3	3	78
31	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	74
32	5	5	5	5	2	4	4	4	3	5	3	4	4	5	2	2	3	5	3	3	83
33	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	71

## Evidencia fotográfica



Foto 1: Aplicación de la encuesta

