

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA**



**TESIS**

---

**“Riesgos psicosociales relacionado con la atención a usuarios  
en el profesional de la salud. Centro de Salud Amarilis, Huánuco  
2023”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ENFERMERÍA**

**AUTOR: Ramos Coz, María Isabel**

**ASESORA: Correa Chuquiyauri, Dania Alida**

**HUÁNUCO – PERÚ**  
**2025**

# U

# D

# H



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

## TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Promoción de salud – prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

## CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Enfermería

## DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

## DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72637828

## DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22515697

Grado/Título: Título de máster en gobierno y gerencia en salud

Código ORCID: 0000-0001-9221-3721

## DATOS DE LOS JURADOS

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES        | GRADO  | DNI      | Código ORCID        |
|----|----------------------------|--|----------|---------------------|
| 1  | Zegovia Santos, Luz Nelida | Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria salud pública y docencia universitaria | 73325821 | 0000-0003-0953-3148 |
| 2  | Palma Lozano, Diana Karina | Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria                                       | 43211803 | 0000-0003-4520-7374 |
| 3  | Serna Roman, Bertha        | Título de segunda especialidad profesional en enfermería en pediatría  | 22518726 | 0000-0002-8897-0129 |



UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:30 horas del día 30 del mes de octubre del año dos mil veinticinco, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- |   |               |
|---|---------------|
| • MG. LUZ NELIDA ZEGOVIA SANTOS             | - PRESIDENTE  |
| • LIC. ENF. WILMER TEOFANES ESPINOZA TORRES | - SECRETARIO  |
| • LIC. ENF. BERTHA SERNA ROMAN              | - VOCAL       |
| • MG. DIANA KARINA PALMA LOZANO             | - ACCESITARIO |
| • MG. DANIA ALIDA CORREA CHUQUIYAURI        | - ASESORA     |

Nombrados mediante Resolución N° 4119-2025-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADO CON LA ATENCIÓN A USUARIOS EN EL PROFESIONAL DE LA SALUD. CENTRO DESALUD AMARILIS, HUÁNUCO 2023"; presentado por el(la) Bachiller en Enfermería: Maria Isabel RAMOS COZ, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado Por unanimidad, con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de suficiente

Siendo las, 17:45 horas del día 30 del mes de Octubre del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
PRESIDENTE

MG. LUZ NELIDA ZEGOVIA SANTOS  
Cod. 0000-0003-0953-3148  
DNI: 73325821

  
SECRETARIO

MG. DIANA KARINA PALMA LOZANO  
Cod. 0000-0003-4520-7374  
DNI: 43211803

  
VOCAL

LIC. ENF. BERTHA SERNA ROMAN  
Cod. 0000-0002-8897-0129  
DNI: 22518726



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: RAMOS COZ MARÍA ISABEL, de la investigación titulada "RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADO CON LA ATENCIÓN A USUARIOS EN EL PROFESIONAL DE LA SALUD. CENTRO DE SALUD AMARILIS, HUÁNUCO 2023", con asesor(a) DANIA ALIDA CORREA CHUQUIYAURI, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2750-2023-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 04 de diciembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004



## 5. Ramos Coz María Isabel.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.udh.edu.pe](http://repositorio.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

5%

2

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

3

[repositorio.unheval.edu.pe](http://repositorio.unheval.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

4

[repositorio.uwiener.edu.pe](http://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

5

[repositorio.unac.edu.pe](http://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por su amor infinito, su ejemplo de lucha y su apoyo incondicional. Gracias por cada sacrificio silencioso y por enseñarme que todo es posible con fe y esfuerzo.

A mi tía Esthefany por ser una segunda madre en mi vida. Tú cariño, tu apoyo constante han sido un fundamental en este proceso. Gracias por estar siempre, incluso cuando no hacía falta decir nada.

A mis abuelos, por su amor, sus enseñanzas y su ejemplo de vida. Este logro es también fruto de su esfuerzo.

A mis docentes del Programa Académico de Enfermería por su enseñanza y dedicación y por haber sido fundamental de mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente de sabiduría, fortaleza y esperanza. Sin su guía y compañía constante, este proceso no habría sido posible.

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad de Huánuco por brindarme la oportunidad de desarrollarme en el ámbito académico y profesional. Esta casa de estudios ha sido el espacio que me permitió crecer no solo como estudiante, sino también en el plano personal.

Extiendo mi reconocimiento al Programa Académico de Enfermería, por proporcionar una formación integral, exigente y de calidad, que me ha permitido adquirir los conocimientos, habilidades y valores necesarios para ejercer esta noble profesión con responsabilidad y compromiso.

Manifiesto mi más profundo agradecimiento al Centro de Salud Amarilis por la confianza otorgada al permitirme acceder a la información necesaria para llevar a cabo esta investigación. Su valiosa colaboración fue fundamental para la culminación de este estudio.

Finalmente, expreso mi especial gratitud a mi asesora Mg. Dania Alida Correa Chuquiyauri, por su dedicación, paciencia y orientación. Gracias por compartir su conocimiento y por acompañarme con compromiso y respeto en cada etapa de este trabajo.

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA .....  | II   |
| AGRADECIMIENTO .....                                       | III  |
| ÍNDICE .....   | IV   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                     | VII  |
| ÍNDICE DE ANEXOS .....                                     | VIII |
| RESUMEN.....   | IX   |
| ABSTRACT.....  | X    |
| INTRODUCCIÓN .....   | XI   |
| CAPÍTULO I.....  | 14   |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....                             | 14   |
| 1.1. DESCRIPCIÓN PROBLEMÁTICA.....                         | 14   |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....                        | 18   |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....                               | 18   |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....                          | 18   |
| 1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS .....                        | 19   |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....                               | 19   |
| 1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO .....                           | 19   |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....               | 20   |
| 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....                          | 20   |
| 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....                         | 21   |
| 1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....                     | 21   |
| 1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....                | 22   |
| 1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....                  | 22   |
| CAPÍTULO II.....   | 24   |
| MARCO TEÓRICO .....  | 24   |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....                | 24   |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....                  | 24   |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....                       | 25   |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....                          | 27   |
| 2.2. BASES TEÓRICAS O MARCO CONCEPTUAL.....                | 29   |
| 2.2.1. TEORÍA DE LA DEMANDA-CONTROL ROBERT<br>KARASEK..... | 29   |



|  |    |
|--|----|
| 2.2.2. TEORÍA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DE VIRGINIA HENDERSON ..... | 29 |
| 2.2.3. TEORÍA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD NOLA PENDER .....               | 30 |
| 2.2.4. TEORÍA DE AUTOCUIDADO DOROTHEA OREM.....                        | 30 |
| 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....                                    | 33 |
| 2.3.1. RIESGO PSICOSOCIAL .....  | 33 |
| 2.3.2. ATENCIÓN AL USUARIO .....                                       | 38 |
| 2.4. HIPÓTESIS .....   | 40 |
| 2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....   | 40 |
| 2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....                                     | 41 |
| 2.5. VARIABLES.....  | 42 |
| 2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....                                    | 42 |
| 2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....                                       | 42 |
| 2.5.3. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN .....                               | 42 |
| 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                             | 43 |
| CAPÍTULO III.....  | 46 |
| METODOLOGÍA .....  | 46 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....  | 46 |
| 3.1.1. ENFOQUE .....   | 46 |
| 3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....  | 47 |
| 3.1.3. DISEÑO METODOLÓGICO .....                                       | 47 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....   | 47 |
| 3.2.1. POBLACIÓN .....   | 47 |
| 3.2.2. MUESTRA.....  | 48 |
| 3.3. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....                     | 49 |
| 3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....                           | 49 |
| 3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....                      | 49 |
| 3.3.3. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE DATOS.....                    | 52 |
| 3.3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....  | 54 |
| 3.4. ASPECTOS ÉTICOS.....  | 54 |
| CAPÍTULO IV .....  | 56 |
| RESULTADOS.....  | 56 |
| 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....                                      | 56 |

|   |    |
|---|----|
| 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE |    |
| HIPÓTESIS .....                             | 60 |
| CAPÍTULO V .....                            | 66 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....               | 66 |
| CONCLUSIONES .....                          | 70 |
| RECOMENDACIONES .....                       | 72 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....            | 74 |
| ANEXOS.....                                 | 87 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Características sociodemográficas de los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023 .....   | 56 |
| Tabla 2. Características laborales de los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023 .....   | 57 |
| Tabla 3. Dimensiones del riesgo psicosocial de los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023.....   | 58 |
| Tabla 4. Riesgo psicosocial de los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023.....   | 58 |
| Tabla 5. Dimensiones de la atención al usuario por los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023 .....  | 59 |
| Tabla 6. Atención al usuario por los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023 .....  | 59 |
| Tabla 7. Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023 .....   | 60 |
| Tabla 8. Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023..... | 61 |
| Tabla 9. Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión trabajo activo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023 .....         | 62 |
| Tabla 10. Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis ,2023.....           | 63 |
| Tabla 11. Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.....   | 64 |
| Tabla 12. Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis ,2023 .....       | 65 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|   |     |
|---|-----|
| ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....  | 88  |
| ANEXO 2 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....  | 91  |
| ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ANTES DE LA<br>VALIDACIÓN .....  | 93  |
| ANEXO 4 CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....                        | 101 |
| ANEXO 5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DESPUÉS DE<br>LA VALIDACIÓN..... | 107 |
| ANEXO 6 BASE DE DATOS.....  | 111 |
| ANEXO 7 AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LAS<br>ENCUESTAS.....              | 115 |
| ANEXO 8 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS .....   | 116 |

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023. **Metodología:** La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de carácter observacional, prospectivo, transversal y analítico. La muestra estuvo integrada por 113 participantes, conformada por profesionales de la salud y pacientes del Centro de Salud Amarilis. Para la recolección de datos se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista, empleándose como instrumentos una guía de entrevista y dos cuestionarios. La validez de los instrumentos fue respaldada por un comité conformado por cinco expertos, y en el proceso se consideraron los principios éticos fundamentales de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. **Resultados:** Se evidencio que el 63,7% de los participantes con riesgo medio ofrecían una atención eficiente. En el grupo con riesgo bajo, la totalidad de los profesionales (18,6%) brindaba atención eficiente. En contraste, únicamente el 2,7% de quienes presentaron un nivel alto de riesgo mantenían una atención eficiente. Al aplicar la prueba de correlación de Spearman para analizar la relación entre los riesgos psicosociales de los profesionales de la salud y la atención a los usuarios, se identificó una asociación significativa ( $Rho: 0,338$ ;  $p: 0,000$ ). De igual forma, se halló relación entre la atención a los usuarios y las variables exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social, atención al usuario y compensaciones ( $Rho: 0,290$ ;  $p: 0,002$ ;  $Rho: 0,337$ ;  $p: 0,000$ ;  $Rho: 0,231$ ;  $p: 0,014$ ;  $Rho: 0,207$ ;  $p: 0,028$ , respectivamente). Sin embargo, no se encontró asociación entre la atención a los usuarios y la doble presencia ( $Rho: 0,134$ ;  $p: 0,158$ ). **Conclusión:** Se determinó la existencia de una relación entre los riesgos psicosociales en los profesionales de la salud y la atención brindada a los usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Palabra clave:** salud mental, trabajo, atención, usuarios, salud.

## ABSTRACT

**English: Objective:** To determine the relationship between psychosocial risks in healthcare professionals and the care provided to users of the Amarilis Health Center, 2023. **Methodology:** The research was carried out using a quantitative approach, with an observational, prospective, cross-sectional, and analytical design. The sample consisted of 113 participants, made up of healthcare professionals and patients of the Amarilis Health Center. Survey and interview techniques were used to collect data, using an interview guide and two questionnaires as instruments. The validity of the instruments was endorsed by a committee made up of five experts, and the fundamental ethical principles of beneficence, non-maleficence, autonomy, and justice were considered in the process.

**Results:** It was evident that 63.7% of participants with medium risk provided efficient care. In the low-risk group, all professionals (18.6%) provided efficient care. In contrast, only 2.7% of those with a high level of risk maintained efficient care. When applying the Spearman correlation test to analyze the relationship between the psychosocial risks of health professionals and care to users, a significant association was identified (Rho: 0.338; p: 0.000). Similarly, a relationship was found between care to users and the variables psychological demands, active work, social support, care to users and compensation (Rho: 0.290; p: 0.002; Rho: 0.337; p: 0.000; Rho: 0.231; p: 0.014; Rho: 0.207; p: 0.028, respectively). However, no association was found between patient care and double attendance (Rho: 0.134; p: 0.158).

**Conclusion:** A relationship was found between psychosocial risks among healthcare professionals and the care provided to users of the Amarilis Health Center in 2023.

**Keywords:** mental health, work, care, users, health.



## INTRODUCCIÓN

El personal del sector salud está permanentemente expuesto a riesgos psicosociales en el desempeño de sus funciones de atención a los pacientes. Diversos estudios han evidenciado que dichos riesgos suelen clasificarse en niveles alto y muy alto, lo que se manifiesta en consecuencias negativas como estrés, síndrome de Burnout y diversas alteraciones de la salud mental (1).

De acuerdo con lo que establece la constitución que rige a la Organización Mundial de la Salud, se expone que la salud no debe ser entendida únicamente como la simple ausencia de enfermedades o dolencias. Más bien, se define como un estado que abarca un completo bienestar que incluye dimensiones físicas, mentales y sociales. Por lo tanto, al referirnos a la salud mental, es importante reconocer que va mucho más allá de simplemente no padecer trastornos mentales. Implica, en esencia, la habilidad de un individuo para adaptarse a su entorno y circunstancias de vida, lo que a su vez contribuye a que la persona se sienta en armonía y satisfacción consigo misma. (5) Al abordar el tema del agotamiento, es fundamental que consideremos de manera integral diversos factores estresantes que pueden estar relacionados con el entorno laboral. Para evaluar adecuadamente este fenómeno, debemos tener en cuenta varios aspectos, incluyendo la frecuencia con la que estos estresores se presentan, la duración de su impacto, la intensidad con la que afectan a las personas y cuán predecibles son estas situaciones estresantes en el contexto de la vida laboral (6).

Hoy en día, los riesgos psicosociales incluyen excesivas demandas psicológicas, sobrecarga laboral, carencia de desarrollo de competencias, ausencia de apoyo social y liderazgo efectivo, limitadas recompensas laborales y doble presencia, que afectan adversamente la salud física y mental de los empleados. (3) El personal de enfermería desempeña labores de alto riesgo en sus establecimientos de salud, esto implica un riesgo no solo de factores infectocontagiosos, o de actividad física o alimentación, sino también de problemas surgidos de las interacciones personales entre enfermeros/as y usuarios; estos sucesos originan riesgos psicosociales, que afectan la salud física y mental del profesional de enfermería (4).

El objetivo de la investigación consistió en determinar la relación entre los riesgos psicosociales en los profesionales de la salud y la atención a los usuarios del Centro de Salud Amarilis. Para ello, se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico; tomando como muestra a 113 profesionales y pacientes del Centro de Salud de Amarilis, se empleó la encuesta y la entrevista como técnica a través de una guía de entrevista y 2 cuestionarios, previamente validados por expertos.

El estudio se planteó debido a la creciente preocupación por el bienestar emocional y psicológico del personal de salud, en especial dentro de un establecimiento de primer nivel como el Centro de Salud Amarilis, en este espacio los profesionales enfrentan exigencias laborales que incluyen carga laboral, atención constante a usuarios en condiciones distintas con limitado recursos materiales y humanos, incluyendo a que el ambiente condicione a un entorno tenso o poco saludable. Estas condiciones pueden ocasionar riesgos psicosociales que impactan no solo en la salud mental del trabajador, sino también en la calidad del servicio ofrecido al usuario. Sin embargo, a pesar de la importancia del tema, se evidencia una escasa producción de estudios locales que analicen de manera específica estos factores en la región.

La presente investigación se organiza en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: Comprende la exposición de la realidad problemática, la formulación del problema general y de los problemas específicos, los objetivos de la investigación, la justificación que respalda su relevancia, así como las limitaciones y la viabilidad para su ejecución.

Capítulo II: Contiene los antecedentes, el desarrollo de las bases teóricas que fundamentan la investigación, la definición de los términos clave, la formulación de la hipótesis y la identificación de las variables.

Capítulo III: Expone el enfoque metodológico de la investigación, detallando el tipo y diseño del estudio, la población y la muestra seleccionada, además de las técnicas y los instrumentos utilizados para la recolección de la

información.

Capítulo IV: Presenta el procesamiento y análisis estadístico, verificación de la hipótesis planteada y la interpretación de los hallazgos mediante tablas y gráficos ilustrativos.

Capítulo V: Se presentan los resultados, las conclusiones y recomendaciones formuladas en función de los datos obtenidos. Finalmente, se incluye la bibliografía utilizada y los anexos que complementan el desarrollo de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN PROBLEMÁTICA**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales se conciben como el resultado de la interacción entre el entorno laboral, la organización y el contenido del trabajo, en vínculo con las capacidades, necesidades y la cultura de cada trabajador. Asimismo, subraya la necesidad de evaluar y gestionar estos riesgos para prevenir efectos negativos sobre la salud de los trabajadores. Esto incluye implementar medidas preventivas que involucren a los empleados en el proceso de identificación y gestión de riesgos (10).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que los riesgos psicosociales pueden derivar de una inadecuada organización del trabajo, de interacciones sociales negativas y de altas exigencias emocionales, factores que inciden en la calidad de la atención en el sector salud (11). En el sector salud, donde la atención a los usuarios es constante y demandante, estos riesgos son particularmente significativos (12).

De acuerdo con la OIT, en 2022 se informó que anualmente fallecen 2,78 millones de trabajadores a causa de accidentes y enfermedades laborales, mientras que 374 millones sufren accidentes no mortales. Los estudios señalan, además, que lejos de reducirse, estas cifras muestran un incremento constante cada año. Este hecho representa un problema crítico que, además de ocasionar pérdidas económicas debido a la disminución de la fuerza laboral y de la productividad, conlleva un profundo impacto en el trabajador y en su familia, al generar mayor sufrimiento (13). Por otra parte, un informe indicó que aproximadamente tres millones de personas mueren anualmente a consecuencia de accidentes o enfermedades laborales; de este número, más de 500 casos se relacionan con enfermedades ocupacionales o lesiones asociadas a riesgos psicosociales que no fueron abordados de forma adecuada (14).

En América latina ya se están llevando a cabo investigaciones sobre este problema; al respecto, la Organización Internacional del Trabajo, menciona que, en esta región, durante el 2023, se han registrado 11 accidentes fatales por cada 100 mil trabajadores en el sector industrial, 10.6 en sector agrícola, 7 en sector salud por cada 100 mil trabajadores. (28) Los riesgos psicosociales pueden provocar consecuencias negativas en la salud mental y física de los trabajadores, las cuales varían en función de sus percepciones y experiencias. Dichos riesgos se relacionan con situaciones internas o externas al entorno laboral que son interpretadas y determinadas por el propio trabajador. (19)

Asimismo, en América Latina, específicamente en Colombia, Sánchez y Loli llevaron a cabo un estudio sobre los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la salud, cuyos resultados evidenciaron que la sobrecarga laboral constituyó el nivel más alto de riesgo para el desarrollo de estrés, alcanzando un 76,0%. Del mismo modo, el esfuerzo mental alcanzó un 75,0% y la limitada capacidad de control del estrés en el trabajo un 57,0% (15).

A nivel nacional, los riesgos psicosociales representan un problema crítico que impacta tanto en los profesionales de la salud como en la calidad de la atención brindada a los usuarios (16). Se ha evidenciado que las condiciones laborales desfavorables, como las extensas jornadas de trabajo y la carencia de apoyo, influyen en la aparición de enfermedades vinculadas al ámbito laboral. (17) Un estudio en un hospital pediátrico de alta complejidad reveló que el 34% de los trabajadores presentaba niveles altos de distrés, mientras que el 23% reportó síntomas depresivos (18).

En el año 2021 se llevó a cabo una investigación en el Hospital Casimiro Ulloa, en la cual se evaluaron los niveles de estrés del personal de enfermería. Los resultados evidenciaron que el 75% de las enfermeras del área de urgencias, con edades comprendidas entre 36 y 43 años, presentaban elevados niveles de estrés, lo que impactaba de manera negativa tanto en su calidad de vida como en la atención ofrecida a los pacientes y sus familias (3). De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, los trabajadores se encuentran expuestos a tensiones psicosociales que afectan sus emociones

y su vida familiar, generando conflictos vinculados con la insatisfacción laboral, la desigualdad y la sobrecarga de trabajo. (4)

Según un estudio realizado por Rojas, docente de la Universidad Privada del Norte del Perú, el 70% de los trabajadores del país presenta estrés laboral, siendo la población más afectada la comprendida entre los 25 y 40 años, con mayor incidencia en mujeres. Entre las causas principales destacan los conflictos interpersonales y la ausencia de compañerismo(19). Asimismo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo conceptualiza los riesgos psicosociales como aquellos que surgen de deficiencias en la organización y gestión del entorno laboral, así como del deterioro en las relaciones interpersonales (14).

En la ciudad de Huánuco, una investigación evidenció que el 15,2% de los profesionales de enfermería percibieron un nivel elevado de riesgo asociado a factores psicosociales (20). Otro estudio indicó que el 34% de los trabajadores del sector salud presenta niveles elevados de distrés, mientras que el 23% reporta síntomas depresivos (21). De igual modo, un análisis sobre los riesgos psicosociales en centros de salud señala que las demandas emocionales y la falta de claridad en los roles son aspectos frecuentes que favorecen la generación de un entorno laboral estresante. Entre los factores que impactan de manera significativa en los trabajadores destacan las elevadas exigencias emocionales y el acoso psicológico (22).

El trabajo en el sector salud, por su propia naturaleza, conlleva con frecuencia un impacto en el ámbito emocional. En el entorno laboral de la población analizada se evidenció que la satisfacción laboral, sumada a las condiciones organizacionales, puede incidir en la salud y el desempeño de los profesionales (23) (24):

La carga de trabajo en exceso, turnos largos sin rotación, escasez de personal, en conjunto a las exigencias físicas y mentales; asimismo en el días a día tienen hay un trato directo con paciente agresivos y/o ansiosos, lo cual es una presiona emocional directa, el sentimiento de impotencia al no poder resolver problemas que escapan de las manos, como la falta de recursos



humanos; sumado a eso muchas veces no reciben el apoyo por parte de la institución donde vienen laborando, no existe un reconocimiento al personal, si se habla del entorno laboral en cuanto a las condiciones físicas, el espacio donde se trabaja es reducido y en ocasiones no se cuenta con el equipamiento necesario, estas situaciones algunas continuas y algunas que se están haciendo notar en los últimos años, son las condicionales o causantes que provocar riesgos psicosociales en los profesionales del Centro de Salud Amarilis.

Asimismo, a partir de un estudio de carácter observacional, se identificó que los riesgos psicosociales en los profesionales de la salud generan diversas consecuencias que repercuten tanto en su bienestar personal como en la calidad de la atención ofrecida a los pacientes (25) (26). Entre ellas hemos podido ver que esto podría conllevar al personal de salud a un estrés crónico por la situación que vive de forma recurrente, ansiedad y/o depresión, problemas al conciliar el sueño, fatiga mental y física, agotamiento emocional, lo cual puede somatizarse y manifestarse como síntomas reales de dolor de cabeza, gastritis, etc., esto puede darse a nivel personal; pero esto también puede repercutir a nivel laboral en la institución, siendo que se dé una disminución del rendimiento o productividad del personal, ausentismo laboral, conflictos entre compañeros, rotación frecuente de personal, renunciaciones, quejas en los usuarios, y si hacemos un estudio profundo seguramente se hallaran más consecuencias a causa del problema descrito.

Frente a esta situación, se hace indispensable proponer alternativas de solución que contemplen la modificación de la metodología de trabajo, la puesta en marcha de un plan de seguimiento individual para cada trabajador y la evaluación de sus aspectos más críticos, con el propósito de diseñar estrategias que permitan responder de manera efectiva al problema identificado(8), al lograrse un cambio en las condiciones laborales, se promoverá una actitud más favorable del profesional hacia su trabajo, lo que repercutirá en una atención de mayor calidad para los usuarios, aspecto que podrá ser evidenciado en los monitoreos realizados por la Gerencia Regional de Salud, dentro de estas alternativas de solución lo que se propone es, que

la institución tenga más presente al recurso humano que tiene, esto se puede lograr, haciendo participe al personal de capacitaciones sobre salud mental, manejo de situaciones estresantes, talleres de autocuidado, resiliencia y técnicas de afrontamiento al estrés como primer inicio; asimismo proponemos que se evalúe la redistribución adecuada de horarios de trabajo, de funciones encargadas, para evitar sobrecargas laborales, también implementar un espacio de esparcimiento y de salud mental, consultorio psicológico para que el personal pueda hacer uso de ello, y que finalmente se haga un monitoreo continuo del cumplimiento de estas metas trazadas para ver los beneficios a corto y largo plazo en el personal de salud.

Es por la problemática actual que planteamos, que es importante investigar específicamente los riesgos psicosociales en el Centro de Salud Amarilis durante 2023. Esta investigación no solo contribuirá al entendimiento académico sobre este fenómeno, sino que también proporcionará información valiosa para implementar estrategias efectivas que mejoren las condiciones laborales y, por fin, la atención al usuario.

En este contexto, se consideró apropiado realizar el presente estudio, orientado a determinar la relación existente entre los riesgos psicosociales del personal de salud y la atención que se brinda a los usuarios en el Centro de Salud Amarilis, 2023.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

Pe1: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023?

Pe2: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión trabajo activo con la atención a usuarios del centro de salud Amarilis, 2023?

Pe3: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023?

Pe4: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión compensaciones con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023?

Pe5: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023?

### **1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

#### **1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO**

Oe1: Identificar la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

Oe2: Verificar la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión trabajo activo y la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

Oe3: Demostrar la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social y la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

Oe4: Conocer la relación de los riesgos psicosociales en el

profesional de la salud según la dimensión compensaciones con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023

Oe5: Identificar la relación de los riesgos psicosocial es en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La presente investigación hizo posible la formulación de propuestas teóricas relacionadas con los riesgos psicosociales en el personal de salud, tomando en cuenta la presión que las demandas laborales ejercen sobre ellos. El estudio se sustenta en la Teoría de Robert Karasek, que plantea que las condiciones laborales impactan de manera directa en la salud física y mental de los trabajadores, ya que tanto las demandas del trabajo como el grado de control que poseen influyen en su bienestar y en el riesgo de desarrollar estrés. Asimismo, la investigación se fundamenta en la Teoría de Virginia Henderson, la cual establece que el rol de la enfermería consiste en proporcionar cuidados integrales que respondan a las necesidades básicas del paciente. Para lograrlo, es necesario que el profesional no se vea condicionado por riesgos psicosociales que afecten su rendimiento. De igual manera, el estudio incorporó la aplicación teórica de diversos conceptos provenientes de investigaciones previas, con el propósito de fortalecer la calidad de la atención en el área.

Los riesgos psicosociales en el servicio de atención al usuario se evidencian a través de altas presiones y exigencias que incrementan la carga laboral en las unidades de cuidados, generando estrés en el personal de salud. Esta situación repercute tanto en la calidad de la atención ofrecida a los pacientes como en el bienestar de los profesionales, quienes quedan expuestos a dichos riesgos. En este marco, la investigación se sustenta en el empleo del constructo teórico de las variables, con el fin de examinar sus dimensiones y contribuir al

fortalecimiento de la teoría existente o a la realización de futuros estudios en el área.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El presente estudio se enmarca en la línea de investigación del cuidado de enfermería según los escenarios de intervención, orientándose a identificar los riesgos psicosociales que, en cierta medida, afectan el cuidado y la atención que las enfermeras brindan a los usuarios del Centro de Salud Amarilis. Estos riesgos tienen su origen en circunstancias sociales estresantes y en las exigencias inherentes a la labor asistencial. Ante ello, resulta esencial dar prioridad a la protección colectiva, promoviendo que las instituciones fortalezcan la implementación de recursos de seguridad que permitan resguardar de manera conjunta al personal de salud frente a posibles riesgos.

Los resultados de esta investigación tienen como finalidad que el personal de salud logre identificar los riesgos psicosociales presentes en su entorno laboral y tome conciencia del efecto que estos generan en la atención brindada a los usuarios. De esta manera, se pretende fomentar un cuidado humanizado, sensible y ordenado hacia el paciente, lo que se traducirá en una mejora de la calidad del servicio.

De igual forma, el personal de salud es considerado el principal beneficiario de esta investigación, ya que, al desarrollar de manera constante una labor orientada a la preservación de la vida, se encuentra expuesto a una mayor incidencia de factores de riesgo psicosocial que repercuten directamente en su estado emocional y mental. Este estudio brinda una oportunidad para generar conocimientos que permitan identificar dichos factores y enfrentarlos sin afectar el bienestar psicológico. Asimismo, se constituye en un aporte valioso como antecedente para futuras investigaciones en este campo.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El estudio resultó importante al ofrecer datos científicos y recientes

para que los profesionales de salud identifiquen factores psicosociales, buscando mejorar la atención. Esto permitió reconocer los riesgos psicosociales que pueden impactar a los profesionales de la salud. Asimismo, el instrumento empleado en la investigación es reconocido global y localmente, lo que permitió mejorar las condiciones laborales del personal sanitario.

La presente investigación analizó el desarrollo de las dos variables para ello evaluó el estudio mediante un instrumento de recolección de datos, que fue tomados como referencia y se adaptaron en el contexto en la que se vive y se pudo medir los fenómenos para mejorar las condiciones en la que se expone el profesional de enfermería y mitigar su impacto en la salud, así mismo, el presente trabajo beneficia a los trabajadores de salud, organismos e instituciones para reconocer situaciones negativas.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Dentro de las limitaciones de la presente investigación se identificó, desde la perspectiva teórica, la escasa disponibilidad de antecedentes vinculados específicamente a los riesgos psicosociales en el contexto local. Esta carencia dificultó la posibilidad de contar con un marco de referencia sólido que permitiera caracterizar el problema con mayor precisión. En consecuencia, el estudio tuvo que sustentarse principalmente en investigaciones desarrolladas en otros contextos, lo cual podría limitar la profundidad del análisis comparativo. No obstante, esta situación refuerza la importancia y pertinencia del presente trabajo, al aportar nueva evidencia en un campo poco explorado en la realidad local.

#### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

En lo referente a los recursos económicos, la presente investigación fue financiada en su totalidad por la investigadora.

En cuanto al recurso humano, su ejecución resultó viable, dado que se contó con el personal necesario para el desarrollo del estudio.



En los recursos materiales fue viable porque los materiales se gestionaron para la ejecución del trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

En Ecuador, 2023, Escobar y Monar (30) con el propósito de determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal que labora en el servicio de Imagenología del Hospital Provincial General Docente Riobamba. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, correlacional y documental de campo, e incluyó a 19 trabajadores. Para la recolección de datos se aplicaron el cuestionario CoPso-Q ISTAS 21 (Factores de Riesgo Psicosocial) y un cuestionario de desempeño laboral. Los hallazgos mostraron que los factores de riesgo psicosocial con mayores niveles de desfavorabilidad para la salud influyen en el desempeño laboral, evidenciándose una correlación superior a 0,5 en dimensiones como confianza vertical, conflicto de rol, ritmo de trabajo, influencia, previsibilidad, justicia, exigencias cuantitativas y oportunidades de desarrollo.

En Venezuela, 2023, Cardoza et al. (31) llevaron a cabo un estudio titulado Factores psicosociales laborales y estrés en el personal médico del área de epidemiología de una institución pública, el objetivo fue determinar los factores psicosociales laborales y el nivel de estrés en dicho personal. La investigación se desarrolló bajo el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo y un diseño de tipo observacional, descriptivo y transversal. La población y muestra censal estuvo integrada por 15 profesionales médicos, a quienes se aplicaron tres cuestionarios para la recolección de la información. Los resultados mostraron que el 53,3% presentó factores psicosociales laborales con niveles de riesgo alto y muy alto, siendo las condiciones extralaborales las más desfavorables, vinculadas principalmente con la situación económica del

grupo familiar (80,0%) y con las características de la vivienda y el entorno (73,3%). Se concluyó que esta población está expuesta a factores psicosociales laborales que propician la manifestación de síntomas de estrés, por lo que se recomienda implementar medidas correctivas orientadas a reducir los posibles efectos negativos en la salud.

En Mexico, 2022, Valencia et al. (32) realizaron una investigación titulada: “Riesgos psicosociales y calidad de vida en trabajadores de atención primaria: revisión integrativa”. El propósito del estudio fue examinar, a partir del estado del arte existente, la presencia de riesgos psicosociales y su efecto en la calidad de vida de los profesionales de la salud en el ámbito de la atención primaria. La investigación se llevó a cabo siguiendo las cinco etapas propuestas por Crossetti, formulándose una pregunta orientadora para las búsquedas, en las cuales se utilizaron descriptores DeCS junto con el operador booleano AND. Se consultaron las bases de datos WOS, PUBMED, BVS y SCIELO, considerando el periodo comprendido entre 2015 y 2020. Finalmente, se incluyeron artículos en español, inglés y portugués vinculados con atención primaria y riesgos psicosociales, conformando una muestra de 8 estudios seleccionados tras aplicar criterios de calidad. Los resultados evidenciaron que el 38% de los estudios procedían de Latinoamérica y el 50% fueron publicados en 2020. La mayoría de los artículos identificó al estrés laboral como el principal riesgo, afectando principalmente al personal de enfermería (88%). Asimismo, se evidenció que la calidad de vida guarda una relación negativa con la presencia de riesgos psicosociales. En conclusión, los estudios analizados demuestran que dichos riesgos repercuten de manera desfavorable en la calidad de vida de los trabajadores de atención primaria.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

En Lima, 2023, Rojas (4) desarrolló la investigación titulada: “Relación entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de traumatología de un Hospital de Lima, 2023”. El propósito del estudio fue analizar la relación entre el riesgo psicosocial y

la satisfacción laboral en el personal de enfermería. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, de carácter aplicado, utilizando un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo integrada por 72 profesionales de enfermería del área de Traumatología de un hospital de Lima. Los resultados revelaron que el 26,4% de los participantes se encontraba en el rango de 20 a 29 años, el 40,3% entre 30 y 39 años, el 15,3% entre 40 y 49 años y el 18,1% tenía más de 50 años. Se identificó un riesgo psicosocial moderado en la dimensión psicológica, el cual se relacionó en un 51,4% con una satisfacción laboral baja. Asimismo, en la dimensión fisiológica, el riesgo psicosocial moderado se relacionó en un 40,3% con baja satisfacción laboral. De igual manera, el grupo etario de 30 a 39 años presentó un 26,4% de riesgo psicosocial moderado asociado a baja satisfacción laboral. En general, se encontró que el 47,2% de los participantes evidenció riesgo psicosocial moderado vinculado a niveles bajos de satisfacción laboral.

En Callao, 2023, Flores et al. (19) realizaron la investigación titulada: "Riesgos psicosociales y estrés laboral en los trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitarios de la región de Tacna, 2023". El estudio tuvo como propósito establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores de los centros analizados. Los hallazgos mostraron que el 50,5% (53) de los participantes presentó un nivel medio de riesgo psicosocial, el 30,5% (32) un nivel alto y el 19,0% (20) un nivel bajo. En cuanto al estrés laboral, el 54,3% (57) alcanzó un nivel medio, el 43,8% (46) un nivel bajo y solo el 1,9% (2) evidenció un nivel alto. Se concluyó que en esta población existe una relación directa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral. La prueba estadística de Spearman arrojó un valor de  $p = 0,009$ , menor a 0,05, junto con un coeficiente de correlación de 0,255, lo que indica la existencia de una correlación baja.

En Lambayeque, 2022, Segovia (3) llevó a cabo la investigación titulada: "Riesgos psicosociales laborales del profesional enfermero ante

pandemia por COVID-19 en Centro Quirúrgico Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022”. El estudio indica que más de quinientos decesos vinculados al ámbito laboral están relacionados con riesgos psicosociales que no fueron abordados de manera adecuada, los cuales inciden directamente en la salud mental del personal de enfermería en las instituciones de salud. Con la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de la COVID-19, estos riesgos y accidentes mostraron un incremento significativo. Los resultados evidenciaron que, en la dimensión de exigencias psicológicas, el nivel de riesgo fue alto, dado que las demandas laborales afectaban la eficacia y el desempeño del personal. De igual forma, en la dimensión de compensación se identificó un riesgo elevado, asociado a la brecha salarial en comparación con otros hospitales. Finalmente, se determinó que la doble presencia también constituía un riesgo alto, ya que la sobrecarga de horas laborales impactaba de manera considerable en la capacidad del personal para cumplir eficientemente con sus funciones.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

En Huánuco, 2022, Guevara (40) desarrolló la investigación titulada: “Factores de riesgos ocupacionales y actitudes preventivas en los profesionales de enfermería del Hospital Tingo María – 2022”. El propósito de la investigación fue determinar la relación existente entre los factores de riesgo ocupacionales y las actitudes preventivas en los profesionales de enfermería de ese hospital. Los resultados mostraron que el 26,7% del personal laboraba en el servicio de centro quirúrgico, el 34,2% correspondía a enfermeros generales y el 32,5% contaba con una experiencia laboral de entre 2 y 5 años. Respecto a los riesgos, el 45,0% presentó un nivel alto de riesgo biológico, el mismo porcentaje un nivel alto de riesgo físico, el 59,2% un nivel medio de riesgo químico, el 54,2% un nivel alto de riesgo ergonómico y el 55,8% un nivel alto de riesgo psicosocial. Al analizar la relación entre los riesgos ocupacionales de tipo biológico, físico, químico, ergonómico y psicosocial con las actitudes preventivas, se obtuvo un valor de significancia igual o menor

a  $p \leq 0,05$ . En consecuencia, se concluyó que existe una relación entre dichos riesgos ocupacionales y las actitudes preventivas del personal.

En Huánuco, 2021, Cruz (41), desarrolló la investigación titulada: “Impacto psicológico y calidad de atención del personal de salud frente a pacientes Covid-19 Hospital Público - Amarilis 2021”. El estudio tuvo como propósito establecer la relación entre el impacto psicológico y la calidad de atención del personal de salud. La investigación se llevó a cabo bajo un diseño prospectivo, observacional, transversal y analítico. La muestra estuvo conformada por 30 profesionales de hospitales públicos, seleccionados por conveniencia de acuerdo con criterios de inclusión y exclusión. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado correspondió a un cuestionario. Los hallazgos mostraron que el 26,7% (8) de los profesionales presentó un impacto psicológico de nivel medio y, de manera coincidente, la calidad de atención también fue evaluada en un nivel medio. Para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba estadística Chi cuadrado, obteniéndose un valor calculado de 0,257 y un valor de  $p$ : 0,000.

En Huánuco, 2021, Santillan (42) realizó la investigación titulada: “Clima laboral y riesgos psicosociales en el trabajo del personal del Centro de Salud de Puerto Inca – 2021. El propósito de la investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y los riesgos psicosociales en el personal de la institución. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, transversal y prospectivo, utilizando un diseño descriptivo-correlacional. Los resultados revelaron una relación positiva, directa y significativa entre los riesgos psicosociales y el clima laboral (Tb: 0,534;  $p$ : 0,000). Del mismo modo, se identificó una relación moderada, positiva y directa entre las dimensiones de participación, implicación y responsabilidad con el clima laboral (Tb: 0,477;  $p$ : 0,000). Asimismo, se corroboró una relación positiva y directa en las dimensiones de formación, información y comunicación (Tb: 0,568;  $p$ : 0,000), gestión del tiempo (Tb: 0,568;  $p$ : 0,000) y cohesión grupal (Tb: 0,513;  $p$ : 0,000) en relación con los riesgos



psicosociales.

## **2.2. BASES TEÓRICAS O MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. TEORÍA DE LA DEMANDA-CONTROL ROBERT KARASEK**

La Teoría de la Demanda-Control, propuesta por Robert Karasek en la década de 1970, constituye un referente conceptual esencial para comprender de qué manera las condiciones laborales afectan la salud física y mental de los trabajadores. Este enfoque se sustenta en la interacción entre las demandas del trabajo y el grado de control que el trabajador ejerce sobre sus tareas, factores que influyen de manera directa en su bienestar y en la probabilidad de desarrollar estrés (45).

Esta teoría adquiere especial relevancia en el ámbito de los profesionales de la salud, dado que con frecuencia se enfrentan a elevadas demandas tanto emocionales como físicas en el ejercicio de su labor. La limitada capacidad de control sobre sus condiciones de trabajo puede derivar en elevados niveles de estrés, síndrome de burnout y diversas afectaciones a la salud mental (46).

La Teoría de la Demanda-Control ofrece un marco relevante para comprender el impacto de las condiciones laborales en la salud de los profesionales sanitarios. Al reconocer y ajustar las demandas del trabajo, así como al incrementar el control y el apoyo social, se puede favorecer el bienestar de estos trabajadores y, en consecuencia, optimizar la calidad de la atención brindada a los pacientes (47).

### **2.2.2. TEORÍA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DE VIRGINIA HENDERSON**

La Teoría de la Atención de Enfermería de Virginia Henderson constituye un modelo esencial dentro de la disciplina, orientado a la identificación y satisfacción de las necesidades básicas del paciente. Desarrollada en 1947, se fundamenta en la premisa de que la labor de enfermería debe facilitar al individuo el logro de su independencia en la realización de dichas necesidades (48).

Esta teoría resulta esencial para la atención integral, pues brinda a los profesionales de la salud las bases para identificar y responder a las necesidades individuales de los pacientes. La relación establecida entre el enfermero y el paciente constituye un elemento clave para garantizar el éxito del cuidado, en concordancia con el enfoque centrado en la atención a los usuarios (49).

La Teoría de Virginia Henderson es fundamental para comprender cómo los profesionales de la salud pueden optimizar la atención al usuario al enfocarse en la satisfacción de sus necesidades básicas. Este modelo no solo orienta la práctica clínica, sino que también impulsa un enfoque integral que concibe al paciente como un ser humano completo, cuyas necesidades se encuentran interrelacionadas (50).

### **2.2.3. TEORÍA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD NOLA PENDER**

El Modelo de Promoción de la Salud, propuesto por Nola Pender, es ampliamente utilizado en la práctica de enfermería, pues facilita la comprensión de los comportamientos humanos vinculados con la salud y orienta hacia la adopción de conductas que promueven el bienestar (31).

Según Aristizábal Hoyos y colaboradores, el Modelo de Promoción de la Salud de Nola Pender es uno de los más empleados por el personal de enfermería, ya que contribuye a comprender el comportamiento humano en torno a la salud y fomenta la adopción de prácticas saludables. Pender, autora de este modelo, sostiene que la conducta está impulsada por el deseo de lograr bienestar y alcanzar el máximo potencial humano (31).

### **2.2.4. TEORÍA DE AUTOCUIDADO DOROTHEA OREM**

La teoría, en su desarrollo, establece de manera precisa los requisitos fundamentales para llevar a cabo el autocuidado. Este aspecto no solo se considera un componente esencial dentro del modelo teórico, sino que también desempeña un papel crucial en la evaluación integral

del paciente. El autocuidado se define como aquellas actividades necesarias que cada individuo debe ejecutar para asegurarse de cuidar adecuadamente de sí mismo. Esta conducta se manifiesta en circunstancias específicas de la vida diaria y es realizada por las personas en relación tanto consigo mismas como en su interacción con los demás y con su entorno inmediato (27).

De acuerdo con Prado Solar, la enfermería ha tenido como eje central el cuidado y la atención a las personas que no pueden valerse por sí mismas, brindándoles cuidados de calidad indispensables para preservar la vida. Además, identifica las necesidades presentes en la persona, la familia o la comunidad, con el propósito de promover la autonomía en dicha población (38).

Dorothea Orem considera al ser humano como un ser biológico, racional y consciente, con la capacidad de reflexionar sobre su existencia y su entorno, de simbolizar experiencias y de utilizar símbolos, como ideas o palabras, para pensar, comunicarse y dirigir acciones en beneficio propio y de los demás. Asimismo, define el cuidado de enfermería como la ayuda que se brinda al individuo para realizar y sostener prácticas de autocuidado orientadas a conservar la salud y la vida (28).

La enfermería se presenta como una profesión que, en su continua búsqueda de una identidad distintiva y única, se dedica a realizar un esfuerzo significativo y profundo en el ámbito de la investigación histórica. Esta dedicación es fundamental para el avance en el campo de las ciencias médicas. A través del desarrollo de teorías, se facilita la adquisición de conocimientos que son esenciales para mejorar y perfeccionar las prácticas diarias en la profesión. Esto se logra mediante la descripción, la explicación, la predicción y el control de diversos fenómenos que afectan tanto a los pacientes como al entorno de atención sanitaria. (51) En el ámbito de la enfermería, comprender sus fundamentos conceptuales facilita entender la ciencia mediante el reconocimiento de conceptos, teorías, leyes y objetivos, y su conexión

con la práctica (7).

Desde sus orígenes, la enfermería ha sido concebida como un producto social vinculado al arte de cuidar, orientado a brindar apoyo a quienes no pueden atenderse por sí mismos, así como a aquellos que dependen de ellos. Su finalidad es asegurar la calidad y la suficiencia de los cuidados esenciales para mantener la vida, así como identificar los problemas de salud y las necesidades actuales o futuras de la persona, la familia y la comunidad (52).

El autocuidado se entiende como una acción que tiene lugar en situaciones específicas de la vida, realizada por las personas hacia sí mismas o hacia su entorno, con el fin de gestionar los factores que inciden en su desarrollo y funcionamiento. Su propósito es favorecer la vida, la salud y el bienestar, constituyéndose en una práctica aprendida y orientada de manera consciente por el individuo. (53) Las prácticas de autocuidado se adquieren de manera gradual a lo largo de la vida, estando condicionadas por las creencias culturales, los hábitos y las costumbres tanto familiares como sociales. Elementos como la edad, las fases de desarrollo y el estado de salud influyen directamente en la capacidad de cada individuo para llevar a cabo acciones de autocuidado. (54) El estilo de vida de una persona no es simplemente un conjunto de elecciones aleatorias, sino que es el resultado de una compleja construcción individual que se forma a partir de múltiples factores, incluyendo la influencia de la familia, el tipo de educación recibida y las características de la sociedad en la que se vive. Por lo tanto, se puede afirmar que los estilos de autocuidado que elegimos seguir son, en gran medida, una respuesta a las condiciones sociales, políticas, culturales y familiares que predominan en nuestro entorno. En este sentido, la familia juega un papel fundamental al influir en las decisiones que tomamos en nuestra vida cotidiana. (55)

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. RIESGO PSICOSOCIAL**

Una definición próxima de los factores de riesgo psicosocial se establece en la Resolución Ministerial N.º 375-TR-2008, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico, donde se denominan “Factores de Riesgo Biopsicosociales”. Estos se describen como condiciones presentes en el entorno laboral, directamente vinculadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de las tareas, que repercuten tanto en la salud y el bienestar físico, psicológico y social del trabajador como en el desarrollo de sus labores (57).

El Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo menciona que los factores de riesgo psicosocial se estructuran teniendo en cuenta los requisitos y características de la obra, Clima, organización y percepción del trabajo, Intereses, cultura, actitudes y necesidades de los trabajadores. Esto no sólo tiene un impacto negativo en los riesgos psicosociales salud y a medida que aumentan los aspectos organizativos Absentismo, insatisfacción, negatividad, baja productividad. Probabilidad de un accidente y sus costes económicos Compañía (58).

La variable conocida como riesgos psicosociales, por su parte, establece una conexión directa con los conflictos y desavenencias que se producen dentro de las organizaciones laborales. Esto, a su vez, genera una desarmonía significativa que afecta, de manera primordial, la vida familiar de los individuos involucrados. Además, estos riesgos psicosociales están vinculados a una amplia gama de peligros que pueden impactar negativamente tanto en el entorno laboral como en el personal de los trabajadores (27).

#### **2.3.1.1. EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS**

Se refiere a las condiciones inherentes al trabajo, que comprenden factores cualitativos como las demandas

emocionales, creativas y sensoriales, así como factores cuantitativos vinculados con la cantidad, el ritmo y la distribución de las tareas. Estos aspectos permiten identificar las exigencias del puesto y su repercusión en el esfuerzo físico y mental de quien lo ejecuta. (62)

Esta dimensión alude a las situaciones en las que el personal de salud se ve obligado a trabajar bajo presión, tomar decisiones rápidas y con un margen mínimo de error. Asimismo, contempla las exigencias emocionales que demandan la práctica asistencial, tales como la empatía, la comprensión, la solidaridad y otras emociones que surgen de las diversas situaciones presentes en la atención cotidiana a los pacientes (3)

La enfermería es una de las carreras comprometidas con la atención de salud del individuo, brinda cuidados humanizados, con conocimientos científicos para resolver problemas reales o de riesgo, donde el enfoque de la atención parte desde la perspectiva de promoción de salud de la persona y la comunidad donde el enfermero/a puede sustituir o complementar el cuidado del usuario desde un punto de vista biopsicosocial y holística. (4)

El estrés es un fenómeno que se origina a partir de una variedad de factores que están íntimamente relacionados tanto con las condiciones laborales a las que una persona se enfrenta en su entorno de trabajo, como con las circunstancias personales que cada individuo experimenta en su vida cotidiana. Esta carga emocional y física produce una serie de efectos adversos tanto en el bienestar fisiológico como en el estado mental del individuo, lo que, a su vez, impacta negativamente en su efectividad y en su capacidad para ser productivo en sus tareas y responsabilidades. De esta manera, es fundamental que las empresas se enfoquen en promover y fomentar la prevención con el objetivo de asegurar el bienestar y la salud de todos sus colaboradores (1).

### **2.3.1.2. TRABAJO ACTIVO**

En esta dimensión se evalúa la autonomía del trabajador en su entorno laboral y su capacidad para desenvolverse, lo que implica el grado de decisión que posee sobre sus horarios, ritmos, métodos, diversidad de tareas, iniciativa, calidad de su desempeño, así como sobre las oportunidades de aprendizaje y desarrollo que se le brindan (63).

A lo largo de los siglos XIX y XX, se llevó a cabo una estandarización del tiempo de trabajo, lo cual significa que se estableció un marco común en el que se medía la duración necesaria para llevar a cabo diversas tareas. Este tiempo, que se consideraba en función de un ritmo de trabajo específico, podía ser tanto constante como susceptible de cambio. Sin embargo, en este proceso estandarizador, se dejó de lado la atención a las diferencias individuales en la rapidez y eficiencia con las que cada persona podría realizar su labor (36). En numerosos entornos laborales, los empleados enfrentan un ciclo tedioso y repetitivo, que genera respuestas negativas y disminuye su autonomía, lo que a largo plazo afecta su salud (7). Aumenta la carga laboral, el trabajador maneja sus obligaciones del hogar mientras trabaja y organiza su labor en su espacio privado; algunas tareas pueden no permitir la integración de ambos (19).

La duración prolongada de la exposición a un riesgo ya presente en el entorno laboral se refleja claramente a través del notable número de horas que se tienen que trabajar, lo cual incluye factores como el ruido, las vibraciones y el esfuerzo físico que se requiere. Es fundamental hacer pausas en el trabajo por una variedad de motivos, que no solo abarcan el bienestar laboral, sino que también son esenciales para mantener una vida familiar equilibrada, el desarrollo de hobbies personales y la participación en actividades sociales que enriquecen la vida (36).

### **2.3.1.3. APOYO SOCIAL Y LA ATENCIÓN A USUARIOS**

Hace referencia a los aspectos de liderazgo que inciden en los trabajadores y busca evaluar el nivel de apoyo recibido para el cumplimiento de sus funciones. Dentro de esta categoría también se consideran las relaciones entre los colegas y con los superiores (64) corresponde a la categoría de apoyo social, la cual actúa como sustento de las dimensiones previas e integra determinados aspectos relacionados con el liderazgo (14).

Asimismo, esta dimensión alude a la ausencia de una descripción clara de las tareas que el trabajador debe realizar, así como a la existencia de demandas contradictorias entre las exigencias cotidianas y las normas establecidas de manera justa e individual. También considera la calidad del liderazgo y de la gestión ejercida por los directivos de la institución, junto con el nivel de apoyo brindado por los superiores (3).

El personal de enfermería representa un componente esencial dentro de los recursos humanos dedicados a la provisión de servicios de salud. Esto se debe a que constituye la columna vertebral de la fuerza laboral en el ámbito sanitario. Cuando el ausentismo no es gestionado de manera adecuada, puede generar una reducción en la calidad y en la disponibilidad de la atención proporcionada a los pacientes. Este problema puede, incluso, resultar en el colapso de los servicios de atención, lo cual tiene repercusiones no solo en la calidad del cuidado de salud que se ofrece, sino que también produce un impacto notablemente negativo en la economía general y en las instituciones de atención médica (61).

Las condiciones laborales caracterizadas por altos niveles de estrés afectan de forma considerable el bienestar integral y la salud física y mental de los profesionales de enfermería. Del mismo modo, este tipo de estrés negativo no solo incide en su estado de



salud, sino que también impacta de manera significativa en la calidad de la atención ofrecida a los pacientes y en el nivel de productividad dentro del ámbito laboral (61).

#### **2.3.1.4. COMPENSACIONES**

Se lleva a cabo una evaluación minuciosa del balance que existe entre el esfuerzo que se ha puesto en el trabajo y las correspondientes recompensas que se obtienen a cambio de ese esfuerzo. Además, se considera la estabilidad y la previsibilidad que ofrece el trabajo a lo largo del tiempo, tomando en cuenta diversos factores que pueden influir en esta dinámica. Este punto se refiere a la sensación de seguridad económica que brinda el salario, así como también los beneficios adicionales y otras formas de compensación que están vinculadas al esfuerzo y la contribución que un empleado realiza dentro de la organización (65).

De igual manera, alude a la inseguridad existente en el entorno laboral, relacionada con el ejercicio del empleo, la temporalidad y la precariedad de las condiciones de trabajo que buscan dar respuesta a la alta demanda de servicios médicos. También menciona la insatisfacción de la persona con el trabajo hecho en comparación a la compensación que obtiene. La estima se relaciona con la falta de valoración suficiente del trabajo realizado, lo que puede afectar la motivación del profesional y dificultar la continuidad en sus labores. (3) Cuando el empleado no recibe el reconocimiento adecuado por su labor, si su salario es bajo y además existe una falta de seguridad relacionada con la estabilidad de su contrato laboral, esto tiene un impacto considerable y negativo en su bienestar y desempeño en el trabajo (19)

#### **2.3.1.5. DOBLE PRESENCIA**

Se valora el grado de interés por finalizar las tareas dentro y

fuera del ámbito laboral, aspecto que algunos autores denominan “intervención en asuntos internos”. Este concepto alude a las dificultades que se presentan para cumplir con dichas funciones a causa de los horarios, la prolongación de las jornadas o incompatibilidades de la vida cotidiana (66):

Esto supone que el personal de enfermería realice funciones vinculadas a su labor, pero de manera adicional, es decir, dedicando más horas de trabajo que no son necesariamente reconocidas. Una mujer trabajadora frecuentemente lleva a cabo dos jornadas: la laboral y la de hogar. (5) Se está observando un aumento significativo en la cantidad de trabajo que los empleados deben realizar. Estos trabajadores están equilibrando sus responsabilidades domésticas con sus deberes laborales, gestionando el tiempo y las tareas en su entorno personal. Sin embargo, es posible que algunas ocupaciones presenten dificultades que impidan a los empleados desempeñar adecuadamente tanto sus funciones en casa como en su trabajo, afectando negativamente su desarrollo en ambas áreas (19) toma la responsabilidad de medir y evaluar las inquietudes relacionadas con las exigencias tanto del entorno doméstico como del ámbito laboral, teniendo en cuenta la compleja dualidad que existe entre la atención a las responsabilidades familiares y las obligaciones profesionales (61).

### **2.3.2. ATENCIÓN AL USUARIO**

Este modelo que estamos considerando se enfoca en fomentar un estado de salud óptimo y perfectamente equilibrado. Esto se debe a que debe ser entendido como una serie de acciones que se llevan a cabo de manera sistemática y continua. El objetivo principal de este enfoque es prevenir problemas de salud y, en caso de que surjan, solucionarlos de manera rápida y eficaz. De este modo, se busca evitar en la mayor medida posible cualquier situación que pueda incrementar el riesgo para el paciente (68):

La OMS (69) indica que, para asegurar la satisfacción del usuario, resulta fundamental que los pacientes reciban atención en espacios con infraestructura adecuada y que el personal de salud disponga de una formación apropiada, así como del tiempo, los recursos y el apoyo necesarios para ofrecer un servicio de calidad. Todo ello se enmarca en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales reconocen la calidad como un elemento esencial de la atención sanitaria universal.

#### **2.3.2.1. CALIDAD HUMANA**

Se trata de un conjunto de atributos orientados a promover comportamientos favorables en los trabajadores, lo que a su vez facilita un trato humanista en el desarrollo de sus funciones y, en beneficio del usuario, genera confianza y seguridad (70).

Se refiere a la interacción entre las personas mediante la formación de lazos de amistad, manteniendo siempre el respeto por la forma de vida, la cultura, la religión y otros aspectos individuales, reconociendo que el ser humano es, por naturaleza, un ser sociable (67).

- Factores internos, hacen referencia a elementos como las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la personalidad, los valores, la edad, el género y el estado civil, los cuales influyen en las relaciones laborales tanto entre compañeros como con los supervisores. Estos aspectos se manifiestan en la cooperación, el compromiso, la competencia y la motivación dentro del entorno de trabajo.
- Factores externos, abarcan aspectos como el nivel socioeconómico, la inseguridad y las condiciones laborales, junto con el tipo de liderazgo ejercido formal o informal, además de la presencia de ansiedad laboral.

La exposición a riesgos psicosociales constituye un desafío

relevante para la salud y la seguridad laboral, dado el permanente cambio y evolución de la naturaleza y la organización del trabajo, así como su impacto en las personas, las organizaciones, la sociedad y las políticas. Tanto el entorno como la dinámica laboral inciden directamente en la salud y el bienestar integral del individuo (30).

#### **2.3.2.2. CALIDAD TÉCNICA**

Se refiere al uso de la ciencia y la tecnología en el desarrollo de las actividades laborales, un aspecto de gran relevancia para la salud, ya que favorece la prevención de riesgos (71).

Consiste en ejecutar el trabajo sin errores, haciendo un uso adecuado de los recursos disponibles. Del mismo modo, la calidad en el desempeño laboral se manifiesta en la capacidad de cumplir con las funciones asignadas sin requerir supervisión constante, demostrando profesionalismo y respeto en la interacción con los demás trabajadores y/o usuarios (67).

#### **2.3.2.3. CALIDAD ENTORNO**

Alude a las capacidades de la organización para proporcionar un servicio de calidad a los usuarios de forma razonable y sostenible. Incluye elementos como la comodidad, el ambiente, la limpieza, el orden, la privacidad y la creación de confianza en la atención ofrecida (72). Su finalidad es alcanzar la excelencia en el desempeño laboral, mediante la mejora continua de la gestión profesional y personal. Este proceso se orienta al cumplimiento de metas que no solo favorecen a la organización, sino que también generan satisfacción personal y profesional (67).

### **2.4. HIPÓTESIS**

#### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**Hi:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de

la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

#### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS**

**Hi1:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho1:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Hi2:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión trabajo activo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho2:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión trabajo activo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Hi3:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho3:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis ,2023.

**Hi4:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión compensaciones del trabajo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho4:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión compensaciones del trabajo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Hi5:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis ,2023.

**Ho5:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Riesgos psicosociales

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Atención al usuario

### **2.5.3. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN**

Características sociodemográficas

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable                      | Definición operacional  | Dimensión                                     | Tipo de variable | Indicador   | Valoración   | Escala de medición | Instrumentos                  |
|-------------------------------|---|---|------------------|---|--|--------------------|-------------------------------|
| <b>Variable independiente</b> |   |   |                  |   |  |                    |                               |
| <b>Riesgos psicosociales</b>  | son el resultado de la interacción entre las condiciones del trabajo, las demandas laborales y las características individuales del trabajador, lo que puede generar efectos adversos como estrés, ansiedad, agotamiento, depresión, entre otros problemas relacionados con la salud mental | <b>Exigencias psicológicas</b>                | Categórica       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo con tranquilidad</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Desgaste emocional</li> <li>- Manejo de emociones</li> <li>- Atención en el trabajo</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel riesgo bajo: 0 – 8</li> <li>- Nivel de riesgo medio: 9 – 11</li> <li>- Nivel de riesgo alto: 12 – 20</li> </ul> | Ordinal politómica | Escala de atención al usuario |
|                               |   | <b>Trabajo activo</b>                         | Categórica       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de trabajo</li> <li>- Pausa en el trabajo</li> <li>- Aprendizaje en el trabajo</li> <li>- Importancia de las tareas</li> <li>- Importancia de la institución</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de riesgo bajo: 0 – 5</li> <li>- Nivel de riesgo medio 6 – 8</li> <li>- Nivel de riesgo alto: 9 – 20</li> </ul> | Ordinal politómica |                               |
|                               |   | <b>Apoyo social y la atención del usuario</b> | Categórica       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Cambios en el trabajo</li> <li>- Apoyo del jefe</li> <li>- Apoyo entre compañeros</li> <li>- Resolución de conflictos</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de riesgo bajo: 0 -3</li> <li>- Nivel de riesgo medio: 4 – 6</li> <li>- Nivel de riesgo alto: 7 - 20</li> </ul> | Ordinal politómica |                               |
|                               |   | <b>Compensaciones</b>                         | Categórica       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permanencia en el trabajo</li> <li>- Cambio de área o actividades</li> <li>- Reconocimiento de los superiores</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de riesgo bajo: 0 - 2</li> <li>- Nivel de riesgo medio: 3 -5</li> <li>- Nivel de riesgo alto: 6 - 12</li> </ul> | Ordinal politómica |                               |
|                               |   | <b>Doble presencia</b>                        | Categórica       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidades en el hogar</li> <li>- Responsabilidades familiares</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de riesgo bajo: 0 - 1</li> <li>- Nivel de riesgo medio: 2 -3</li> </ul>   | Ordinal politómica |                               |

|  |   |                            |                             |   |   |   |
|--|---|----------------------------|-----------------------------|---|---|---|
|  |   |                            |                             | - Nivel de riesgo alto: 4 – 8   |   |   |
|  |   |                            | <b>Variable dependiente</b> |   |   |   |
| <b>Atención al usuario</b>               | Conjunto de servicios y acciones orientadas a satisfacer las necesidades de los | <b>Calidad humana</b>      | Categórica                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orden de llegada del paciente</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Interés</li> <li>- Confidencialidad</li> <li>- Recursos humanos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente: 0-8</li> <li>- Regular: 9-16</li> <li>- Eficiente: 17-24</li> </ul>                                  | Ordinal politómica                        |
|  | pacientes o usuarios dentro del sistema de salud, garantizando que recibirán    | <b>Calidad técnica</b>     | Categórica                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación sobre exámenes auxiliares</li> <li>- Examen físico</li> <li>- Orientación sobre los cuidados en casa</li> <li>- Desempeño de funciones</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente: 0-5</li> <li>- Regular: 6-10</li> <li>- Eficiente: 11-16</li> </ul>                                  | Ordinal politómica                        |
|  | un trato adecuado, respetuoso, eficiente y de calidad                           | <b>Calidad del entorno</b> | Categórica                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orden</li> <li>- Iluminación</li> <li>- Amplitud y comodidad</li> <li>- Dotación de equipos</li> <li>- Duración de materiales</li> <li>- Información sobre los medicamentos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente: 0-13</li> <li>- Regular: 14-27</li> <li>- Eficiente: 28-40</li> </ul>                                | Ordinal politómica                        |
|  |   |                            |                             |   |   | Cuestionario suseso/istas21 versión breve |
| <b>Variables de caracterización</b>      |   |                            |                             |   |   |   |
| <b>Características sociodemográficas</b> | Características sociales y demográficas de un grupo o población, que            | <b>Edad</b>                | Numérica                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Años cumplidos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 22-30 años</li> <li>- 31-40 años</li> <li>- 41-50 años</li> <li>- 51- 60 años</li> <li>- &gt; 61 años</li> </ul> | Razón                                     |
|  | son utilizadas para describir, clasificar y                                     | <b>Género</b>              | Categórica                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Género al que pertenece</li> <li>- Zona de procedencia</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Femenino</li> <li>- Masculino</li> <li>- Urbana</li> </ul>   | Nominal Dicotómica                        |
|  | analizar a las  |                            | perso                       |   | nas   | Procedenci a                              |



|                   |                     |   |                       |            |                               |                       |
|-------------------|---------------------|---|-----------------------|------------|-------------------------------|-----------------------|
| Categórica        |                     | - Urban<br>o<br>margi<br>nal<br>- Rural |                       | dicotómica |                               | generales             |
| según<br>diversos | <b>Estado civil</b> | Categórica                              | - Estado civil actual |            | - Soltero(a)<br>- Separado(a) | Nominal<br>politómica |

|   |  |            |   |   |
|---|--|------------|---|---|
| factores<br>relacionados<br>con su<br>identidad<br>social,<br>económica y<br>cultural |  |            | - Conviviente<br>- Casado(a)<br>- Divorciado(a)<br>- Viudo(a) |   |
|   | <b>Religión</b>  | Categórica | - Religión que profesa  | - Evangélico<br>- Mormón<br>- Ateo<br>- Católico<br>Nominal<br>politómica |
|   | <b>Condición<br/>laboral</b>                           | Categórica | - Condición laboral actual                                    | - Nombrado<br>- Contratado<br>Nominal<br>dicotómica                       |
|   | <b>Años de servicio</b>                                | Numérica   | - Tiempo de servicio en la<br>institución                     | - 1 – 5 años<br>- 6 – 10 años<br>- 11 – 15 años<br>- > 16 años<br>Razón   |
|   | <b>Servicio en el<br/>que laboral</b>                  | Categórica | - Area de labores   | - Inmunización<br>- Cred<br>- Eva<br>- Otros<br>Nominal<br>politómica     |
|   | <b>Considera el<br/>estado de salud<br/>en general</b> | Categórica | - Estado de salud   | - Buena<br>- Regular<br>- Mala<br>Ordinal<br>politómica                   |
|   | <b>Pertenencia a un<br/>sindicato</b>                  | Categórica | - Participación en un sindicato                               | - Si<br>- No<br>Nominal<br>dicotómica                                     |

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según la intervención del investigador, el estudio fue de tipo **observacional**, ya que no implicó manipulación ni control de variables. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar con precisión el riesgo psicosocial presente en los profesionales de la salud en relación con la atención otorgada a los usuarios.

De acuerdo con la planificación establecida para la medición de la variable, el estudio se clasificó como **prospectivo**, puesto que la información fue registrada en el momento en que se presentaron los fenómenos vinculados a las variables, durante la aplicación de los instrumentos de investigación a la muestra seleccionada.

En función del número de mediciones de la variable, el estudio se clasificó como **transversal**, puesto que la evaluación se llevó a cabo en un solo momento, dentro de un periodo y un contexto previamente determinados.

Finalmente, según el número de variables analizadas, el estudio fue clasificado como **analítico**, ya que se evaluaron dos variables mediante un análisis estadístico bivariado. Este procedimiento permitió contrastar las hipótesis formuladas y determinar de manera adecuada los riesgos psicosociales en los profesionales de la salud en relación con la atención brindada a los usuarios (78).

##### 3.1.1. ENFOQUE

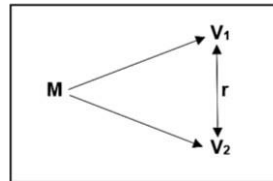
El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, al sustentarse en la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial, así como en el análisis numérico de las variables, con el propósito de determinar de manera precisa los riesgos psicosociales en el profesional de la salud en relación con la atención a los usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023 (78).

### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La investigación que se llevó a cabo fue categorizada como un estudio de nivel relacional, debido a que su principal objetivo fue examinar y analizar las diferentes variables involucradas, con la finalidad específica de identificar y comprender la relación o asociación que puede existir entre los riesgos psicosociales y la atención brindada a los usuarios (79).

### 3.1.3. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño de investigación fue correlacional, como se muestra a continuación.



Donde:

**M**= Población de estudio

**V<sub>1</sub>**= Variable independiente: Riesgos Psicosociales

**V<sub>2</sub>**= Variable dependiente: Atención al Usuario

**r** = Relación entre los riesgos psicosociales en el profesional de la Salud con la atención a usuarios.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La muestra estuvo integrada por 113 profesionales de la salud y pacientes del Centro de Salud Amarilis, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos.

#### ➤ Características de la población

**Criterios de inclusión:** Se consideró dentro de la investigación a los profesionales de la salud que:

- Laboraban en el Centro de Salud Amarilis.
- Se encontraban nombrados o contratados en los distintos servicios de dicha institución.
- Aceptaron participar voluntariamente en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó de la investigación a los profesionales de la salud que presentaban las siguientes condiciones:

- Estar cubriendo licencias o vacaciones.
- No haber completado al menos el 90% del llenado de los instrumentos.
- No aceptar participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.
- Tener menos de un mes de labor en la institución.

➤ **Ámbito espacial**

**Ubicación en el espacio:** El estudio de investigación se realizó en el Centro de Salud Amarilis, distrito y provincia de Huánuco.

➤ **Ámbito temporal del estudio**

**Ubicación en el tiempo:** La investigación se ejecutó durante el año 2023.

### 3.2.2. MUESTRA

Fue una población muestral, donde muestra estuvo conformado por todos los profesionales de la salud y sus pacientes y se detalla a continuación.

- Unidad de análisis:** El estudio estuvo conformada por los profesionales de la salud y pacientes del Centro de Salud Amarilis.
- Unidad de muestreo:** Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

**c) Tipo de muestreo:** El muestreo fue el no probabilístico por conveniencia del investigador

**d) Marco muestral:** Estuvo conformada por la relación de plantilla construida en una hoja de cálculo del programa Excel.

### **3.3. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron la encuesta y la entrevista, mediante las cuales se identificaron las características generales de la muestra en estudio. La encuesta permitió recopilar información sobre los riesgos psicosociales en los profesionales de la salud, lo que a su vez facilitó obtener datos asociados a la atención ofrecida a los usuarios.

#### **3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron los siguientes:

➤ **Cuestionario de las características generales de la muestra en estudio.**

El cuestionario de características generales aplicado a los profesionales de enfermería estuvo estructurado en cuatro dimensiones que reunieron un total de diez reactivos. La primera dimensión correspondió a los aspectos demográficos e incluyó tres ítems: edad, género y lugar de procedencia. La segunda abordó las características sociales, contemplando dos ítems relacionados con el estado civil y la religión. La tercera dimensión se centró en las condiciones laborales, con tres ítems vinculados a la modalidad contractual, el tiempo de servicio en la institución y el área en la que desempeñan funciones. Finalmente, la cuarta dimensión se refirió a la información personal, compuesta por dos ítems: la autopercepción del estado de salud y la pertenencia a un sindicato.

### ➤ **Cuestionario de riesgos psicosociales**

Se empleó el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en su versión corta, de uso internacional, diseñado para identificar y evaluar la exposición a seis grupos de factores de riesgo psicosocial en el ámbito de la salud ocupacional.

Este instrumento se compone de 20 ítems organizados en cinco dimensiones: necesidades psicológicas (5 ítems), trabajo activo (5 ítems), apoyo social (5 ítems), compensación o remuneración (3 ítems) y doble presencia (2 ítems). Las respuestas se recogen mediante una escala ordinal tipo Likert de cinco alternativas, con valores que oscilan entre 0 y 4, de modo que los puntajes más elevados reflejan un mayor nivel de riesgo en la dimensión evaluada. La interpretación de los resultados se efectúa dividiendo los puntajes en terciles dentro de cada dimensión y subdimensión, lo que permite clasificar la exposición en tres niveles: “bajo”, “medio” y “alto”, según el factor de riesgo psicosocial analizado.

### ➤ **Baremación del Cuestionario de riesgos psicosociales**

| <b>Variable</b>                        | <b>Ítems</b> | <b>Alto</b> | <b>Medio</b> | <b>Bajo</b> |
|--|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Riesgos psicosociales                  | 1 a 22       | 0-26 pts    | 27-53 pts    | 54-80 pts   |
| <b>Variable</b>                        | <b>Ítems</b> | <b>Alto</b> | <b>Medio</b> | <b>Bajo</b> |
| Exigencias psicológicas                | 1 a 5        | 0-6 pts     | 7-13 pts     | 14-20 pts   |
| Trabajo activo                         | 6 a 10       | 0-6 pts     | 7-13 pts     | 14-20 pts   |
| Apoyo social y la atención del usuario | 11 a 15      | 0-6 pts     | 7-13 pts     | 14-20 pts   |
| Compensaciones                         | 16 a 18      | 0-4 pts     | 5-8 pts      | 9-12 pts    |
| Doble presencia                        | 16 a 22      | 0-2 pts     | 3-5 pts      | 6-8 pts     |

### ➤ **Cuestionario de calidad de atención del personal de salud**

Instrumentos para evaluar la calidad de atención del personal de salud: Para la segunda variable se utilizó la ficha técnica del Sistema de Gestión de Calidad y Salud (RM 519/MINSA 2006), emitida por el Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas, complementada con la Documentación Técnica del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Este instrumento está conformado

por tres dimensiones: calidad humana (6 ítems), calidad técnica (4 ítems) y calidad ambiental (10 ítems), que en conjunto suman 20 ítems. Las respuestas se procesaron mediante la distribución en terciles, lo que permitió clasificar los niveles de calidad de atención en las categorías de “bajo”, “medio” y “alto”, según los puntajes alcanzados en cada dimensión.

➤ **Baremación del Cuestionario de riesgos psicosociales**

| Variable            | Ítems   | Deficiente | Regular   | Eficiente |
|---------------------|---------|------------|-----------|-----------|
| Atención al usuario | 1 a 20  | 0-26 pts   | 27-53 pts | 54-80 pts |
| Variable            | Ítems   | Deficiente | Regular   | Eficiente |
| Calidad humana      | 1 a 6   | 0-8 pts    | 9-16 pts  | 17-24 pts |
| Calidad técnica     | 7 a 10  | 0-5 pts    | 6-10 pts  | 11-16 pts |
| Calidad del entorno | 11 a 20 | 0-13 pts   | 14-27 pts | 28-40 pts |

➤ **Validación de los instrumentos**

Los instrumentos empleados en esta investigación fueron sometidos a distintos tipos de validación:

**Validación racional:** Con el fin de garantizar la representatividad de los ítems considerados en los instrumentos de medición, se realizó una búsqueda sistemática de antecedentes y literatura relacionada con los riesgos psicosociales en profesionales de la salud vinculados a la atención de usuarios. Este procedimiento permitió asegurar que los ítems incluidos en los instrumentos de recolección de datos contaran con un respaldo teórico y conceptual adecuado a la problemática analizada en el estudio.

**Validez por juicio de expertos:** Los instrumentos fueron sometidos a la validación de cinco jueces especialistas, cuya experiencia profesional en el análisis de la problemática fue debidamente acreditada. Cada experto, de manera independiente y dentro del tiempo asignado, evaluó los ítems incluidos en los instrumentos de medición sobre riesgos psicosociales en los profesionales de la salud y su relación con la atención a los usuarios. El propósito de esta revisión fue establecer el nivel de representatividad de los reactivos en concordancia con las dimensiones de la atención del profesional de enfermería consideradas



en la investigación. A continuación, se presentan los expertos que participaron en este proceso de validación.

| N | Nombre y apellidos            | Instrumento 1 | Instrumento 2 |
|---|-------------------------------|---------------|---------------|
| 1 | Mg. Abner Ramos Alania        | Aplicable     | Aplicable     |
| 2 | Mg. James Morales Clemente    | Aplicable     | Aplicable     |
| 3 | Mg. Leydi J. Chicote Robles   | Aplicable     | Aplicable     |
| 4 | Mg. Karla P. Espinoza Ortega  | Aplicable     | Aplicable     |
| 5 | Mg. Soraya I. Avelino Mendoza | Aplicable     | Aplicable     |

### ➤ **Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó mediante contrastes estadísticos, a partir de una prueba piloto aplicada a 14 profesionales de la salud y pacientes del Centro de Salud Perú Corea, quienes no integraron la muestra definitiva del estudio. Los datos recolectados permitieron conformar una base de información que fue utilizada para calcular el coeficiente alfa de Cronbach. Se obtuvo un valor de 0,861 en el Cuestionario de Riesgos Psicosociales y de 0,883 en el Cuestionario de Calidad de Atención del Personal de Salud, lo cual refleja un nivel elevado de confiabilidad en ambos instrumentos.

### **3.3.3. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE DATOS**

#### ➤ **Técnicas para el procedimiento de datos**

**Autorización:** Se gestionó una solicitud dirigida al jefe(a) del Centro de Salud Amarilis, con la finalidad de obtener la autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación y proceder con la recolección de la muestra del estudio.

#### ➤ **Aplicación de instrumentos:**

- Se recibió la autorización dirigida al jefe(a) del Centro de Salud Amarilis.
- Posteriormente, dicha autorización fue presentada a la jefatura del establecimiento, explicando el objetivo del estudio y solicitando el permiso correspondiente para aplicar los instrumentos a los profesionales de la salud.

- Se procedió a imprimir los cuestionarios necesarios para la aplicación de las encuestas al personal del centro.
- Finalmente, se agradeció a cada profesional de la salud por su apoyo y colaboración en el llenado de los instrumentos, tras lo cual se culminó el proceso de recolección de datos y se continuó con la interpretación de los resultados obtenidos.

#### ➤ **Técnicas para el análisis de información**

**Revisión de los datos:** Los instrumentos de recolección fueron revisados de manera crítica, efectuándose un control de calidad con el fin de realizar las correcciones necesarias para este estudio.

**Codificación de los datos:** Se diseñó una matriz de base de datos en la cual cada respuesta proporcionada por los profesionales de la salud fue convertida en códigos numéricos. Este proceso de codificación se realizó tomando como referencia las categorías definidas en el marco teórico sobre la atención brindada en el centro de salud en estudio.

**Clasificación de los datos:** Los resultados se organizaron conforme a las características de cada variable, expresándose en forma cuantitativa y según su respectiva escala de medición (nominal, ordinal, de intervalo o de razón).

**Procesamiento de los datos:** La información recopilada fue analizada utilizando el software estadístico IBM SPSS, versión 25 para Windows.

**Tabulación de datos:** Los resultados se organizaron en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes, lo que permitió identificar los riesgos psicosociales en el personal de salud en relación con la atención brindada a los usuarios del Centro de Salud Amarilis.

**Presentación de datos:** Finalmente, los hallazgos se expusieron en tablas académicas, elaboradas conforme a los lineamientos de las normas Vancouver y al Reglamento General de Investigación de la Universidad de Huánuco, lo que facilitó su adecuada interpretación

dentro del marco teórico sobre riesgos psicosociales en los profesionales de la salud.

### 3.3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

- **Análisis descriptivo:** Se expusieron las características de las variables de acuerdo con las unidades de estudio, empleando medidas estadísticas de frecuencia y porcentaje, en razón de que las variables analizadas correspondieron a un enfoque cuantitativo.
- **Análisis inferencial:** Se efectuó el análisis de las tablas incluidas en la sección descriptiva, comparando y contrastando las frecuencias y porcentajes relativos de los riesgos psicosociales en los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis. Este proceso permitió identificar diferencias con significancia estadística en las frecuencias observadas. Posteriormente, el nivel de significancia se determinó mediante un análisis estadístico, empleando la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para una sola muestra, considerando como criterio de referencia un valor de  $p < 0,05$  para la aceptación o el rechazo de las hipótesis planteadas en la investigación(80).

### 3.4. ASPECTOS ÉTICOS

Antes de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se solicitó a cada participante la firma del consentimiento informado. Asimismo, se garantizó el cumplimiento de los principios bioéticos establecidos para este tipo de investigación:

**Beneficencia;** Este principio fue respetado, ya que en todas las etapas de la investigación se buscó promover el bienestar integral de los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis.

**No maleficencia;** Se garantizó que en ninguna fase del estudio se pusieran en riesgo los derechos, la dignidad ni el bienestar de las participantes, dado que la investigación fue de carácter observacional. Los

resultados fueron tratados de manera confidencial, anónima y exclusivamente con fines investigativos.

**Autonomía,** Se requirió el consentimiento informado por escrito a cada participante, a quienes se les explicó de manera adecuada que tenían plena libertad para retirarse del proceso de recolección de datos en el momento que lo consideraran conveniente.

**Justicia,** Se aseguró un trato justo, respetuoso y equitativo hacia todos las participantes, sin ningún tipo de discriminación ni prejuicio social.

### **Conducta responsable en investigación**

**Honestidad:** Se transmitió la información verídica a los profesionales de la salud sobre la investigación y sus objetivos comprometiendo guardar su identidad.

**Exactitud:** Se presentaron los resultados con precisión y evitando errores.

**Eficiencia:** Se utilizaron los recursos de manera controlada y evitando el mal uso de estos.

**Objetividad:** Los resultados fueron presentados tal como encuentren de los análisis realizados y evitando perjuicios inadecuados.

**Integridad:** Se evitó el plagio en la investigación, por lo que se realizó el citado adecuado y el parafraseo del contenido teórico.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023

| Características sociodemográficas | n = 113 |      |
|-----------------------------------|---------|------|
|                                   | fi      | %    |
| <b>Edad</b>                       |         |      |
| 22-30 años                        | 30      | 26,5 |
| 31-40 años                        | 56      | 49,6 |
| 41-50 años                        | 23      | 20,4 |
| 51-60 años                        | 4       | 3,5  |
| <b>Género</b>                     |         |      |
| Femenino                          | 93      | 82,3 |
| Masculino                         | 20      | 17,7 |
| <b>Lugar de procedencia</b>       |         |      |
| Urbana                            | 96      | 85,0 |
| Urbano marginal                   | 17      | 15,0 |
| <b>Estado civil</b>               |         |      |
| Soltero(a)                        | 53      | 46,9 |
| Conviviente                       | 21      | 18,6 |
| Casado(a)                         | 33      | 29,2 |
| Divorciado(a)                     | 4       | 3,5  |
| Viudo(a)                          | 2       | 1,8  |
| <b>Religión</b>                   |         |      |
| Católico                          | 93      | 82,3 |
| Evangélico                        | 15      | 13,3 |
| Mormón                            | 2       | 1,8  |
| Ateo                              | 3       | 2,7  |

En la tabla 1, respecto a las características sociodemográficas de los profesionales de la salud en estudio se halló que casi la mitad tenían entre 31 a 40 años siendo el 49.6% y el 3.5% tenían entre 51 a 60 años; en cuanto al género la mayoría eran mujeres siendo el 82.3% y el resto varones; en cuanto al lugar de procedencia la mayoría era de zona urbana siendo el 85.0%; referente al estado civil casi el 46.9% eran solteros y el 1.8% viudos; respecto a la religión la mayoría profesaban la religión católica con un 82.3% y el 1.8% mormón.

**Tabla 2.** Características laborales de los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023

| Características laborales        | n = 113 |      |
|----------------------------------|---------|------|
|                                  | fi      | %    |
| <b>Condición laboral</b>         |         |      |
| Nombrado                         | 31      | 27,4 |
| Contratado                       | 82      | 72,6 |
| <b>Años de servicio</b>          |         |      |
| 1 a 5 años                       | 92      | 81,4 |
| 6 a 10 años                      | 16      | 14,2 |
| 11 a 15 años                     | 5       | 4,4  |
| <b>Servicio en el que labora</b> |         |      |
| Inmunización                     | 11      | 9,7  |
| CRED                             | 32      | 28,3 |
| EVA                              | 7       | 6,2  |
| Odontología                      | 9       | 8,0  |
| Referencia                       | 3       | 2,7  |
| Obstetricia                      | 18      | 15,9 |
| Emergencias                      | 9       | 8,0  |
| Medicina                         | 6       | 5,3  |
| Psicología                       | 4       | 3,5  |
| Laboratorio                      | 4       | 3,5  |
| <b>Pertenece aun sindicado</b>   |         |      |
| Si                               | 25      | 22,1 |
| No                               | 88      | 77,9 |

En la tabla 2, referente a las características laborales de los profesionales de la salud en estudio se encontró que la mayoría eran contratados representado por el 72.6% y el resto nombrados; en cuanto a los años de servicio predominaron los profesionales que laboraron entre 1 a 5 años siendo el 81.4% y el 4.4% laboraban 11 a 15 años; en cuanto al servicio en que labora en mayor proporción siendo el 37.1% laboraban en el área de CRED y el 2.3% en el área de referencia, donde el 22.1% pertenecen a un sindicato.

**Tabla 3.** Dimensiones del riesgo psicosocial de los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023

| Dimensiones del riesgo psicosocial     | Alto |      | Medio |      | Bajo |      |
|--|------|------|-------|------|------|------|
|  | fi   | %    | fi    | %    | fi   | %    |
| Exigencias psicológicas                | 4    | 3.5  | 63    | 55.8 | 46   | 40.7 |
| Trabajo activo                         | 0    | 0.0  | 28    | 24.8 | 85   | 75.2 |
| Apoyo social y la atención del usuario | 2    | 1.8  | 28    | 24.8 | 83   | 73.5 |
| Compensaciones                         | 86   | 76.1 | 25    | 22.1 | 2    | 1.8  |
| Doble presencia                        | 34   | 30.1 | 51    | 45.1 | 28   | 24.8 |

En la tabla 3, respecto a las dimensiones del riesgo psicosocial de los profesionales de la salud en estudio, se evaluaron cinco aspectos donde se evidenció la predominancia de riesgo alto respecto a la dimensión trabajo activo riesgo en el 75.2%, la atención del usuario y Apoyo social riesgo bajo en el 73.5%, nivel medio en las exigencias psicológicas con un 55.8% y en la doble presencia en el 45.1% nivel medio; en tanto un nivel alto en compensaciones con el 76.1%,

**Tabla 4.** Riesgo psicosocial de los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023

| Riesgo psicosocial | n = 113 |      |
|--------------------|---------|------|
|                    | fi      | %    |
| Riesgo alto        | 3       | 2,7  |
| Riesgo medio       | 89      | 78,8 |
| Riesgo bajo        | 21      | 18,6 |

En la tabla 4, en cuanto al riesgo psicosocial de los profesionales de la salud se evidenció que en mayor cantidad representados por el 78.8% presentaban riesgo medio, seguido del 18.6% riesgo bajo y en un 2.7% riesgo alto.

**Tabla 5.** Dimensiones de la atención al usuario por los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023

| Dimensiones de la atención al usuario | Deficiente |     | Regular |      | Eficiente |      |
|---------------------------------------|------------|-----|---------|------|-----------|------|
|                                       | fi         | %   | fi      | %    | fi        | %    |
| Calidad humana                        | 0          | 0.0 | 35      | 31.0 | 78        | 69.0 |
| Calidad técnica                       | 3          | 2.7 | 9       | 8.0  | 101       | 89.4 |
| Calidad del entorno                   | 3          | 2.7 | 18      | 15.9 | 92        | 81.4 |

En la tabla 5, en razón a las dimensiones de la atención al usuario por los profesionales de la salud en estudio, se evaluaron tres aspectos donde se evidenció la predominancia de atención eficiente en la calidad técnica en un 89.4% y en la calidad del entorno en el 81.4%, en la calidad humana el 31% afirmaba que fue regular; en tanto un 2.7% afirmaron que fue deficiente en la calidad técnica.

**Tabla 6.** Atención al usuario por los profesionales de la salud del Centro de Salud Amarilis 2023

| Atencion al usuario | n = 113 |      |
|---------------------|---------|------|
|                     | fi      | %    |
| Deficiente          | 3       | 2,7  |
| Regular             | 17      | 15,0 |
| Eficiente           | 93      | 82,3 |

En la tabla 6, en cuanto a la atención al usuario por los profesionales de la salud en estudio se observó que en mayor proporción representados por el 82.3% afirmaban que los profesionales brindaban calidad de atención eficiente, seguido del 15.0% mostraban atención regular y en un 2.7% deficientes.



## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Hipótesis general

**Hi:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Tabla 7.** Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023

| Riesgos<br>psicosociales | Atención a usuarios |     |         |      |           |      | Rho   | p<br>valor |
|--------------------------|---------------------|-----|---------|------|-----------|------|-------|------------|
|                          | Deficiente          |     | Regular |      | Eficiente |      |       |            |
|                          | Fi                  | %   | fi      | %    | fi        | %    |       |            |
| Riesgo alto              | 3                   | 2.7 | 0       | 0.0  | 0         | 0.0  | 0.338 | 0.000      |
| Riesgo medio             | 0                   | 0.0 | 17      | 15.0 | 72        | 63.7 |       |            |
| Riesgo bajo              | 0                   | 0.0 | 0       | 0.0  | 21        | 18.6 |       |            |

En la tabla 7, respecto a los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios en estudio se halló que presentaron riesgo medio brindaban atención eficiente siendo el 63.7%, en cuanto a los que presentaron riesgo bajo todos brindaban una atención eficiente siendo el 18.6%; por otro lado, todos los que presentaron riesgo alto brindaban atención eficiente siendo el 2.7%.

De acuerdo con la prueba de correlación de Spearman, se identificó una correlación positiva débil pero estadísticamente significativa ( $Rho = 0,338$ ;  $p = 0,000$ ) entre los riesgos psicosociales de los profesionales de la salud y la atención brindada a los usuarios en el Centro de Salud Amarilis. Este hallazgo evidencia que, a medida que disminuye el nivel de riesgo psicosocial, la calidad de la atención a los usuarios tiende a incrementarse.

## Hipótesis específica 1

**Hi1:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho1:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Tabla 8.** Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023

| Exigencias psicológicas | Atención a usuarios |     |         |      |           |      | Rho   | p valor |
|-------------------------|---------------------|-----|---------|------|-----------|------|-------|---------|
|                         | Deficiente          |     | Regular |      | Eficiente |      |       |         |
|                         | fi                  | %   | fi      | %    | fi        | %    |       |         |
| Riesgo alto             | 2                   | 2.7 | 1       | 0.9  | 0         | 0.0  | 0.290 | 0.002   |
| Riesgo medio            | 0                   | 0.0 | 12      | 10.6 | 51        | 45.1 |       |         |
| Riesgo bajo             | 0                   | 0.0 | 4       | 3.5  | 42        | 37.2 |       |         |

En la tabla 8, referente a los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios en estudio se halló que presentaron riesgo medio brindaban atención eficiente siendo el 45.1%, en cuanto a los que presentaron riesgo bajo casi todos brindaban una atención eficiente siendo el 37.2%; por otro lado, casi todos los que presentaron riesgo alto brindaban atención eficiente siendo el 2.7%.

Al aplicar la prueba de correlación de Spearman, se evidenció una relación positiva débil pero estadísticamente significativa ( $Rho = 0,290$ ;  $p = 0,002$ ) entre la dimensión de exigencias psicológicas de los riesgos psicosociales y la atención brindada a los usuarios en el Centro de Salud Amarilis. Este hallazgo sugiere que, cuando las exigencias psicológicas percibidas por el personal de salud disminuyen, la calidad de la atención tiende a mejorar, lo que se traduce en un mayor número de atenciones eficientes y en una reducción de aquellas calificadas como regulares o deficientes.

## Hipótesis específica 2

**Hi2:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión trabajo activo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho2:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión trabajo activo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Tabla 9.** Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión trabajo activo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023

| Trabajo activo | Atención a usuarios |     |         |     |           |      | Rho   | p<br>valor |
|----------------|---------------------|-----|---------|-----|-----------|------|-------|------------|
|                | Deficiente          |     | Regular |     | Eficiente |      |       |            |
|                | fi                  | %   | fi      | %   | fi        | %    |       |            |
| Riesgo medio   | 3                   | 2.7 | 8       | 7.1 | 17        | 15.0 | 0.337 | 0.000      |
| Riesgo bajo    | 0                   | 0.0 | 9       | 8.0 | 76        | 67.3 |       |            |

En la tabla 9, en razón a los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión trabajo activo con la atención a usuarios en estudio se halló que presentaron riesgo bajo brindaban atención eficiente siendo el 67.3%; por otro lado, todos los que brindaron atención deficiente presentaron riesgo medio siendo el 2.7%.

Según el análisis de correlación de Spearman, se encontró una correlación positiva débil pero significativa ( $Rho = 0,337$ ;  $p = 0,000$ ) entre el nivel de trabajo activo y la calidad de la atención brindada a los usuarios en el Centro de Salud Amarilis. Este resultado indica que, cuando los profesionales perciben un entorno laboral más activo y estimulante (con menor nivel de riesgo), aumenta la proporción de atenciones eficientes y disminuye la ocurrencia de atenciones de menor calidad.

### Hipótesis específica 3

**Hi3:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho3:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis ,2023.

**Tabla 10.** Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis ,2023

| Apoyo social | Atención a usuarios |     |                |     |                  |      | Rho   | p valor |
|--------------|---------------------|-----|----------------|-----|------------------|------|-------|---------|
|              | <u>Deficiente</u>   |     | <u>Regular</u> |     | <u>Eficiente</u> |      |       |         |
|              | Fi                  | %   | fi             | %   | fi               | %    |       |         |
| Riesgo alto  | 2                   | 1.8 | 0              | 0.0 | 0                | 0.0  | 0.231 | 0.014   |
| Riesgo medio | 1                   | 0.9 | 6              | 5.3 | 21               | 18.6 |       |         |
| Riesgo bajo  | 0                   | 0.0 | 11             | 9.7 | 72               | 63.7 |       |         |

En la tabla 10, respecto a los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social con la atención a usuarios en estudio se halló que presentaron riesgo bajo brindaban atención eficiente siendo el 63.7%; por otro lado, todos los que presentaron riesgo alto brindaban atención eficiente siendo el 1.8%.

De acuerdo con el análisis de correlación de Spearman, se identificó una asociación positiva débil y significativa ( $Rho = 0.231$ ;  $p = 0.014$ ) entre la dimensión apoyo social y la calidad de atención ofrecida a los usuarios en el Centro de Salud Amarilis. Este hallazgo sugiere que, a medida que los profesionales reciben un mayor apoyo social en su ambiente de trabajo, incrementan las atenciones eficientes y disminuyen las atenciones de menor calidad, lo cual refuerza la importancia de fomentar un entorno laboral colaborativo y de apoyo para mejorar el servicio al usuario.

#### Hipótesis específica 4

**Hi4:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión compensaciones del trabajo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Ho4:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión compensaciones del trabajo con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Tabla 11.** Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023

| Compensaciones del trabajo | Atención a usuarios |     |         |      |           |      | Rho   | p valor |
|----------------------------|---------------------|-----|---------|------|-----------|------|-------|---------|
|                            | Deficiente          |     | Regular |      | Eficiente |      |       |         |
|                            | fi                  | %   | fi      | %    | fi        | %    |       |         |
| Riesgo alto                | 3                   | 2.7 | 16      | 14.2 | 67        | 59.3 | 0.207 | 0.028   |
| Riesgo medio               | 0                   | 0.0 | 1       | 0.9  | 24        | 21.2 |       |         |
| Riesgo bajo                | 0                   | 0.0 | 0       | 0.0  | 2         | 1.8  |       |         |

En la tabla 11, referente a los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios en estudio se encontró que presentaron riesgo medio brindaban atención eficiente siendo el 63.7%; por otro lado, todos los que presentaron riesgo bajo brindaban atención eficiente siendo el 1.8%.

De acuerdo con la prueba de correlación de Spearman, se identificó una correlación positiva débil y estadísticamente significativa ( $Rho = 0,207$ ;  $p = 0,028$ ) entre la dimensión compensaciones de los riesgos psicosociales y la atención brindada a los usuarios en el Centro de Salud Amarilis. Este resultado evidencia que, cuando los profesionales de la salud perciben mejores compensaciones laborales (menor nivel de riesgo), la calidad de la atención tiende a incrementarse, lo que se refleja en un mayor número de atenciones eficientes y en una disminución de aquellas calificadas como regulares o deficientes.

## Hipótesis específica 5

**Hi5:** Existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis ,2023.

**Ho5:** No existe relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.

**Tabla 12.** Prueba de Correlación de Spearman en los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis ,2023

| Doble presencia | Atención a usuarios |     |         |     |           |      | Rho   | p<br>valor |
|-----------------|---------------------|-----|---------|-----|-----------|------|-------|------------|
|                 | Deficiente          |     | Regular |     | Eficiente |      |       |            |
|                 | Fi                  | %   | fi      | %   | fi        | %    |       |            |
| Riesgo alto     | 3                   | 2.7 | 4       | 3.5 | 27        | 23.9 | 0.134 | 0.158      |
| Riesgo medio    | 0                   | 0.0 | 11      | 9.7 | 40        | 35.4 |       |            |
| Riesgo bajo     | 0                   | 0.0 | 2       | 1.8 | 26        | 23.0 |       |            |

En la tabla 12, en razón a los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios en estudio se encontró que presentaron riesgo medio brindaban atención eficiente siendo el 35.4%; en tanto también la mayoría que presentaron riesgo alto brindaban atención eficiente representado por el 23.9%.

Según el análisis de correlación de Spearman, se evidenció una correlación positiva muy débil y no significativa ( $Rho = 0,134$ ;  $p = 0,158$ ) entre la dimensión doble presencia de los riesgos psicosociales y la atención brindada a los usuarios en el Centro de Salud Amarilis. Este resultado muestra que la percepción de la doble presencia no guarda una relación clara con la calidad de la atención, pues no se observó un aumento sostenido de atenciones eficientes ni una reducción de aquellas catalogadas como regulares o deficientes. En consecuencia, no se puede establecer una asociación entre la doble presencia y la atención al usuario en este contexto.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados de la presente investigación evidenciaron la influencia y la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y la atención brindada a los usuarios por el personal de salud en el ámbito hospitalario. De esta manera, se identificaron los factores de riesgo psicosocial con mayor incidencia y su vínculo con la calidad de la atención, además del nivel de conocimiento que poseen los profesionales respecto a las herramientas metodológicas. Para la discusión de los hallazgos se recurrió a investigaciones con variables similares, lo que permitió contrastar y revisar las conclusiones alcanzadas.

En la investigación realizada por Tomalá, 2021 (39) sobre los factores de riesgo psicosocial y la salud mental del personal de salud en el ámbito hospitalario, se identificaron como más incidentes la sobrecarga laboral, el ritmo de trabajo, los horarios y el riesgo de padecer enfermedades profesionales. Asimismo, se estableció que el estrés y la ansiedad constituyen las patologías más frecuentes en este contexto. Según sus resultados, la sobrecarga y el ritmo de trabajo alcanzaron un 10% de incidencia. En contraste, en la investigación actual, el 67,3% de los participantes señaló que el trabajo activo influye en la cantidad de labores asignadas, reflejando una mínima capacidad de intervención por parte del trabajador. En cuanto a las exigencias psicológicas, Tomalá reportó un 8% de presencia de este factor, mientras que en el presente estudio el 45,1% indicó que en algunas ocasiones ha enfrentado dichas exigencias, y el 37,2% manifestó que la mayoría de las veces se siente de esta manera en su trabajo.

De igual manera, en el estudio desarrollado por Hincapié, 2022 (1), sobre los factores protectores del riesgo psicosocial en empleados del sector salud, el objetivo fue analizar dichos factores considerando aspectos como el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como el contexto económico y social. Los hallazgos mostraron una elevada exposición del personal de salud a riesgos psicosociales, manifestada en respuestas y síntomas de estrés

ocupacional y en enfermedades asociadas. Asimismo, se identificaron afectaciones emocionales y mentales, principalmente en cargos vinculados con la atención de pacientes. Estos resultados guardan relación con los obtenidos en la presente investigación, donde el 55,8% de los participantes refirió haber enfrentado en algunas ocasiones exigencias psicológicas en su entorno laboral, mientras que el 75,2% indicó que esta situación se presenta en la mayoría de los casos. Ambos estudios coinciden también en que las largas jornadas y la rotación de horarios intensifican la doble presencia, situación que afecta principalmente al personal de enfermería, compuesto en su mayoría por mujeres que además asumen roles en el hogar. En la investigación actual, el 30,1% de los encuestados señaló que en algunas ocasiones la doble presencia generó cansancio y ausencia en alguna de sus actividades, mientras que el 45,1% manifestó que la mayoría de las veces esta dimensión afectó sus horarios. En conjunto, ambas investigaciones evidencian repercusiones significativas en este nivel de análisis.

En la investigación de Medina y Mesías, 2022 (50); sobre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en el personal de enfermería en tiempos pospandemia, en cuanto a los resultados hallados, en cuanto a exigencias psicológicas un 71.1%, indica que está en un nivel alto, en la investigación actual un 55.8% indica que algunas veces lo ha presentado; en cuanto al trabajo activo un 80.0% indica que este se halla en un nivel alto, en nuestra investigación se halló que el 24.8% en su mayoría de veces hay sobrecarga; en el apoyo social y atención al usuario un 75.6% lo cual indica una puntuación alta, asimismo en la presente investigación se halló que un 73.5%, que indica apoyo social y atención del usuario; se puede concluir que en la investigación realizada por Medina y Mesías, guarda similitud con los resultados de la investigación actual.

De igual forma, Menéndez, 2022 (62); en su estudio sobre Engagement laboral y riesgos psicosociales en personal profesional y técnico de enfermería, identificó que el nivel de riesgo psicosocial en este grupo del Hospital Hipólito Unanue se ubicaba mayoritariamente en un nivel medio, con un 84,47%, seguido por un 15,53% en nivel bajo. En la presente investigación



se obtuvo un resultado similar, al encontrarse que la variable de riesgos psicosociales se ubicó en nivel medio en el 78,8% de los participantes. Por otro lado, Monar (2023) desarrolló un estudio acerca de la influencia de los factores de riesgo psicosocial asociados al desempeño laboral en personal de salud. Entre sus hallazgos, se reportó que en la dimensión de exigencias cuantitativas el 21,1% de la población evaluada presentó un nivel intermedio, lo que evidenció una condición desfavorable para la salud. En contraste, en la investigación actual, respecto a la dimensión de exigencias psicológicas, el 55,8% de los profesionales del Centro de Salud Amarilis refirió encontrarse en un nivel intermedio. En cuanto a la dimensión doble presencia, Monar reportó un 21,1% en nivel intermedio y un 26,3% en nivel desfavorable; mientras que, en este estudio, el 78,8% manifestó hallarse en nivel intermedio de exposición a riesgo psicosocial en el trabajo. Estas comparaciones reflejan similitudes entre ambas investigaciones, tanto en la dimensión de exigencias como en la doble presencia.

Por otro lado, Rojas en 2023 (5), en su estudio sobre relación entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral del personal de enfermería, donde en los resultados se hallaron que en la relación entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral un 68.1% presentan un riesgo moderado; un 30, 6% presenta un riesgo bajo, del mismo modo en la investigación actual un 55.8% indica que presenta exigencias psicológicas, 24.8% en el trabajo activo algunas veces, y 24.8% en cuanto al apoyo social y atención al usuario, en su mayoría de veces; se puede observar que en ambas investigaciones el nivel de riesgo que presentan la población de estudio es de nivel moderado, conforme lo indica la información recopilada.

Finalizando, Santillán, en el año 2021 (30), en su investigación sobre clima laboral y riesgos psicosociales en el trabajo, en la dimensión cohesión del grupo, donde se trata acerca de las relaciones que lleva el personal como grupo, se ha hallado que un 47, 5% se encuentra en mediano riesgo, un 27,5% esta con un riesgo elevado, mismo que se puede hacer una comparativa en la actualidad con los resultados hallados en la dimensión apoyo social y atención, donde hay una similitud en las preguntas formuladas, asimismo ahí,

se ha hallado que un 24.8% de indica que la mayoría de veces se sintió en esa postura, y un 22.1% indicaron que solo algunas veces; asimismo recopilando información de la investigación de Santillán, en su totalidad del nivel de riesgo psicosocial se halló que un 35,0% está en mediano riesgo y un 40,0% esta con un riesgo psicosocial elevado, por lo que se puede ver de la recopilación es que la población de estudio de Santillán esta más expuesto a riesgos psicosociales, mientras que en el investigación actual la población de profesionales del C.S. amarilis, está en un riesgo mediano, con 78,8% de la recopilación de datos realizados; contradictorio a la investigación anterior, lo que responde también a que influye bastante el espacio de trabajo, de los profesionales.

## CONCLUSIONES

Según el objetivo general, el 63.7% con riesgo medio brindaron atención eficiente, mientras que el 18.6% con riesgo bajo también lo hicieron. La correlación de Spearman mostró  $Rho = 0.338$  y  $p = 0.000$ , evidenciando relación entre los riesgos psicosociales del profesional de la salud con la atención a los usuarios.

Según el primer objetivo específico, el 45.1% con riesgo medio brindaron atención eficiente, mientras que el 37.2% con riesgo bajo también lo hicieron. La correlación de Spearman mostró  $Rho = 0.290$  y  $p = 0.002$ , evidenciando relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión exigencias psicológicas con la atención a los usuarios.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, el 67,3% de los participantes con riesgo bajo brindó una atención eficiente, mientras que el 2,7% con riesgo medio presentó una atención deficiente. La prueba de correlación de Spearman arrojó un valor de  $Rho = 0,337$  con  $p = 0,000$ , lo que demuestra la existencia de una relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión trabajo activo y la atención a los usuarios.

En relación con el tercer objetivo específico, se encontró que el 63,7% de los participantes con riesgo bajo brindó una atención eficiente, mientras que el 1,8% con riesgo alto también lo hizo. La correlación de Spearman arrojó un valor de  $Rho = 0,231$  con  $p = 0,014$ , lo que evidencia la existencia de una relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión apoyo social y la atención al usuario.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, el 63,7% de los participantes con riesgo medio brindó una atención eficiente, mientras que el 1,8% con riesgo bajo también lo hizo. La correlación de Spearman reportó un valor de  $Rho = 0,207$  con  $p = 0,028$ , lo que evidencia la existencia de una relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión compensaciones laborales y la atención a los usuarios.

Según el quinto objetivo específico, el 35.4% con riesgo medio brindaron

atención eficiente, mientras que el 23.9% con riesgo alto también lo hicieron. La correlación de Spearman mostró  $Rho = 0.134$  y  $p = 0.158$ , evidenciando que no existe relación entre los riesgos psicosociales en la dimensión doble presencia con la atención a los usuarios.

## RECOMENDACIONES

### ➤ **A los directivos del centro de salud**

- Desarrollar estrategias institucionales que promuevan el bienestar psicológico del personal, como talleres de manejo del estrés, mindfulness, pausas activas y acceso a apoyo psicológico.
- Fomentar una cultura organizacional saludable, promoviendo valores como el respeto, la empatía, el reconocimiento y la equidad entre los equipos de trabajo.
- Optimizar la carga laboral y la asignación de tareas, asegurando que las jornadas laborales y las tareas asignadas sean adecuadas y equitativas, evitando el agotamiento físico y emocional del personal.
- Fortalecer los canales de comunicación interna, asegurando que el personal pueda expresar inquietudes, sugerencias y conflictos sin temor a represalias, mediante canales confidenciales y eficaces.

### ➤ **A los profesionales de enfermería**

- Fortalecer las habilidades de autocuidado y resiliencia, participando en actividades de formación continua relacionadas con el manejo del estrés, inteligencia emocional y técnicas de relajación.
- Fomentar el apoyo entre colegas, construyendo redes de apoyo entre compañeros para compartir experiencias y disminuir el impacto de las situaciones difíciles que se presentan en la atención diaria.
- Buscar espacios de desconexión emocional, estableciendo límites saludables entre la vida laboral y personal, así como espacios de descanso reales durante la jornada.
- Participar en los procesos de mejora organizacional, involucrándose en propuestas, comités o grupos de trabajo que promuevan el bienestar laboral.

➤ **A los futuros investigadores**

- Se sugiere que las futuras investigaciones no solo aborden los riesgos psicosociales de forma general, sino que analicen con mayor profundidad dimensiones específicas como: carga laboral, doble presencia, liderazgo negativo, violencia laboral, entre otros, lo que permitirá un enfoque más detallado
- Se recomienda realizar estudios con muestras más amplias y diversas, en cuanto a establecimientos de salud, zonas rurales y urbanas, para comparar resultados.
- Realizar investigaciones donde se asocie los riesgos psicosociales con otras variables de salud, para analizar su repercusión, y evidenciar las consecuencias de los mismos desde un punto distinto al estudio actual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hincapie M, Torres D, Villalobos M. Análisis de los factores protectores del riesgo psicosocial para empleados del sector [Internet ].; Colombia: Cooperacion Universitaria Minuto de Dios; 2022 [citado 2025] enero [16. Disponible en: <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/d333552c-086c-46ec-8b50-ba688652117a/content>.
2. Valencia M, Valenzuela S, Rodriguez V, Valdevenito D, Valderrama M. Riesgos psicosociales y calidad de vida en trabajadores de atención primaria: revisión integrativa, 2022. Rev. Scielo [Internet].; 2022 [citado 2024] enero [18. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942022000100104&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942022000100104&script=sci_arttext).
3. Segovia S. Riesgos psicosociales laborales del profesional enfermero ante pandemia por COVID- 19 en Centro quirúrgico Hospital Regional Docente Las Mercedes. 2022 [Internet].; Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2022 [citado [2024 enero 15]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11533>.
4. Rojas W. Relación entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de traumatología de un Hospital de Lima, 2023 [Internet].; Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado 2025] enero [15. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c09917ad-735f-4417-a8de-9fa2a6bcde36/content>.
5. Escobedo M. Factores de riesgo psicosocial y calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un hospital de lima durante la emergencia sanitaria, 2022 [Internet].; Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado 2025] enero [15. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/30f1ddc3-4e8b-4f92-a57d-2ca139f08b0d/content>.
6. Moran D. Riesgos psicosociales predictores del síndrome de burnout en

- usuarios internos de un distrito de educación de Guayaquil, 2022 [Internet].; Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 2025] 01 [17. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107200/Moran\\_LDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107200/Moran_LDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
7. Tomalá M. Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario.; Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabi; 2021 [citado 2024] enero [15. Disponible en: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2895/1/MARILYN%20TOMALA%20LEON%20-%20TESIS.pdf>.
  8. Acosta N. Riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de salud de la microred huimbayoc del departamento san martin, 2021 [Internet].; Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 2024] enero [16. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87308/Acosta\\_RNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87308/Acosta_RNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  9. Castro O, Holguer R. Factores de riesgos psicosociales que inciden en el desarrollo del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería. Rev Ciencias de la salud [Internet].; 2021 [citado 2025] 4 (2) enero [17. Disponible en: <https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/355/983>.
  10. Valencia M, Rivera F. Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición. Revista médica de Chile [internet].; 2023 [citado 2024 noviembre 10]. 151 (2). Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872023000200229&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872023000200229&script=sci_arttext).
  11. González L, Polo C. Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. un estudio comparativo [internet].; Colombia: Universidad Sergio Arboleda; 2022 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Ri>



esgos%20psicosociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?isAllowed=y&sequence=2.

12. Universidad de Valencia. Riesgos psicosociales [internet].; 2023 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html>.
13. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Seguridad y Salud en el Centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia [internet].; 2022 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@%20dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@%20dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf).
14. Martínez L. Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID19: instrumentos para su evaluación. Revista de Comunicación y Salud. [internet].; 2020 [citado 2024 octubre 10] 10 (2): 301-21. Disponible en: <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>.
15. Sánchez K, Loli R, Sandoval M. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias - Instituto de Gestión de Servicios de Salud. Revista Scielo [internet].; 2021 [citado 2024 noviembre 10].8 (2). Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2691>.
16. El Peruano. Siete riesgos psicosociales enfrentan las empresas [internet].; 2021 [citado 2024 octubre 30]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/57042-siete-riesgos-psicosociales-enfrentan-las-empresas>.
17. Ministerio de Salud (Minsa). Análisis situacional de los riesgos psicosociales laborales en el Perú [internet].; 2023 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5675285/5037357-informe-censopas-copsoq-2023.pdf>.

18. Mansilla F. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. [internet].; 2024 [citado 2022 noviembre 10]. Disponible en: <http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/introduccion.shtml>.
19. Flores A, Garcia G, Flores M. Riesgos psicosociales y estres laboral en los trabajadores de los centros de salud mental comunitarios de la region de Tacna, 2023. [Internet].; Callao: Universidad Nacional del Callao; 2023 [citado 2025] enero [17]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8308/TESIS%20-%20FLORES-GARCIA-FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
20. Castillejos J. Percepción de riesgos psicosociales en el trabajo del profesional de enfermería del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco [internet].; Huánuco: Universidad De Huánuco; 2021 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: [https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1749/T047\\_41808774\\_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1749/T047_41808774_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1).
21. Castro N. Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. Rev. Ciencia y trabajo [internet].; 2023 [citado 2024 noviembre 10]. 20 (63). Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300155&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300155&script=sci_arttext).
22. Gil P. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica [internet].; 2022 [citado 2024 octubre 10]. 29 (2). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_arttext).
23. Gonzales B. Factores del riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto Talara [internet].; Piura: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2024 noviembre 20]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10645>.
24. Diaz E, Echevaria L, Ramírez G. Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud. [internet].; Colombia: Universidad de Ces; 2010 [citado 2024 octubre 30]. Disponible en:

[https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2794/Diagnostico\\_riesgo.pdf;jsessionid=8E69A81E8A81FAE6CF9518071F441AB3?sequence=1](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2794/Diagnostico_riesgo.pdf;jsessionid=8E69A81E8A81FAE6CF9518071F441AB3?sequence=1).

25. Alvarez J, Atencio V, Rengifo A. Salud mental de profesionales de la salud en época de pandemia [internet].; Huancayo: Universidad continental; 2021 [citado 2024 octubre 30]. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12113/2/IV\\_FHU\\_501\\_TI\\_Alvarez\\_Atencio\\_Rengifo\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12113/2/IV_FHU_501_TI_Alvarez_Atencio_Rengifo_2021.pdf).
26. Organismo Internacional del Trabajo (OIT). Estrés Laboral [internet].; 2016 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf).
27. Nicho K. Fatiga laboral y riesgos psicosociales en usuarios de una clínica ocupacional en Huacho 2021. [Internet].; Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 2025] enero [28. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68100/Nicho\\_GKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68100/Nicho_GKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
28. Organización Internacional del Trabajo. Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2025: Tendencias 2025 [Internet].; Peru: Organización Internacional del Trabajo; 2023 [citado 2025] 01 [16. Disponible en: <https://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang-es/index.htm>.
29. Benavides F, Delclós J, Serra C. Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. Rev. Scielo [internet].; 2018 [citado 2024] 32 (4). 377- 380 noviembre [10. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv32n4/0213-9111-gs-32-04-377.pdf>.
30. Monar A. Influencia de los factores de riesgo psicosocial asociados al desempeño laboral en el personal de imagenología del hospital provincial general docente Riobamba 2021 - 2022. [Internet].; Ecuador: Universidad Nacional del Chimborazo; 2023 [citado 2025] enero [28. Disponible en: [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10825/3/Alejandra%20C.%20c%20Monar%20M.%282023%29\\_Influencia%20De%20Los%20Factores](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10825/3/Alejandra%20C.%20c%20Monar%20M.%282023%29_Influencia%20De%20Los%20Factores)

%20De%20Riesgo%20Psicosocial.pdf.

31. Cardoza W, Rodriguez C, Galavís A, y Ron M. Factores psicosociales laborales y estrés en el personal médico del área de epidemiología de una institución pública. Rev. Rehabilitación Interdisciplinaria [Internet].; 2023 [citado 2025] 3 (52) febrero [25. Disponible en: <https://ri.ageditor.ar/index.php/ri/article/view/70>.
32. Valencia M, Valenzuela S, Rodriguez V, Valdebenito D, Valderrama M. Riesgos psicosociales y calidad de vida en trabajadores de atención primaria: revisión integrativa. Rev Unison [Internet].; 2022 [citado 2025] 7: e278 febrero [27. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/download/278/332/4643>.
33. Pousa P, Lucca S. Factores psicosociales en el trabajo de enfermería y riesgos laborales: una revisión sistemática. Revista brasileira de enfermagem. [Internet].; 2021 [citado 2025] 74 (supl. 3) e20200198 febrero [25. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/V3D8krPNR8RPGy8ZpF84yRp/?lang=en>.
34. Capelo C. Factores de riesgo psicosocial en personal de salud de hospitales de Latinoamérica [internet].; Ecuador: Universidad del Azuay; 2021 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11188>.
35. Rivera F, Ceballos P, González Y. Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología. Rev. Aquichan [internet].; 2021 [citado 2024 noviembre 10]. 21 (1). Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/14141>
36. Mamani A. Riesgo psicosocial en el personal de enfermería del primer nivel de atención de la red de salud Huancané - Puno 2022 [Internet].; Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 2025] enero [17. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128866/Mamani\\_MAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128866/Mamani_MAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

37. Apaza J. Riesgos psicosociales en el personal de salud de los establecimientos I-4, red de Puno - 2022 [Internet].; Puno: Universidad nacional del Altiplano; 2023 [citado 2025] febrero [25. Disponible en: [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20043/Apaza\\_Quispe\\_Jakeline\\_Ivonne.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20043/Apaza_Quispe_Jakeline_Ivonne.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
38. Huaman R, Gilt G. Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal de la Posta Médica San Rafael 2021 [internet].; Ica: Universidad Autónoma De Ica; 2021 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1416/1/Geraldine%20Denisse%20Gilt%20Cerrillo.pdf>.
39. Chambi P, Tito N. Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de Enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa. [internet].; Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2020 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA\\_bf368835153b35c5a310efb7e2b4e473](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_bf368835153b35c5a310efb7e2b4e473).
40. Guevara M. Factores de riesgos ocupacionales y actitudes preventivas en los profesionales de enfermería del Hospital Tingo María – 2022 [Internet].; Huanuco: Universidad de Huanuco; 2023 [citado 2025] febrero [27. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4530/Guevara%20P%c3%a9rez%2c%20Martha%20Yesela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
41. Cruz R, Huerto Y. Impacto psicologico y calidad de atención del personal de salud frente a pacientes Covid 19, Hospital publico - amarilis 2021 [Internet].; Huanuco: Universidad de Huanuco; 2021 [citado 2025] febrero [25. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6e726315-39d8-48d1-a693-24bbf88f380b/content>.
42. Santillan D. Clima laboral y riesgos psicosociales en el trabajo del personal del centro de salud de puerto inca - 2021" [Internet].; Huanuco:

Univiersidad de Huanuco; 2021 [citado 2025] febrero [23. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3596/Santillan%20Lea%20c3%b1o%20Dany%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>].

43. Palacias E. Factores psicosociales y prácticas organizacionales de prevención y control de riesgos en un Hospital de Huánuco, Perú. Rev. Gaceta [internet].; 2020 [citado 2024 octubre 30]. 6 (4). Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/978>.
44. Castillejos J. Percepción de riesgos psicosociales en el trabajo del profesional de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco. [internet].; Huánuco: Universidad De Huánuco; 2019 [citado 2024 octubre 30]. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1749>.
45. Nieuwenhuijsen K. Efectos del trabajo en la salud: factores psicosociales de riesgo. [internet].; 2012 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://emutom.eu/files/chapter2/Capitulo%202.6.1%20Factores%20de%20Riesgo%20Psicosocial%20Texto.pdf>.
46. Chavez D. Demanda psicológica-control-apoyo social y burnout en docentes de pregrado de una universidad particular de Lima Metropolitana [internet].; Lima: Universidad San Martin de Porres; 2019 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5312/CHAVEZ\\_PD.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5312/CHAVEZ_PD.pdf?sequence=1).
47. Quiron. ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo? [internet].; 2018 [citado 2024 octubre 30]. Disponible en: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>.
48. Naranjo Y, Rodríguez M, Concepción J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Revista Cubana de Enfermería. [internet].; 2016 [citado 2024 noviembre 10]. 32 (4). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf21416.pdf>.

49. Mejía M. Aplicación de algunas Teorías de Enfermería en la Práctica Clínica. Rev. Index de Enfermería [internet].; 2008 [citado 2024 noviembre 10]. 17 (3). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962008000300010&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962008000300010&script=sci_arttext).
50. Domínguez A, Herrero S. Análisis del sistema de limitación de acción en los requerimientos de autocuidado: Una aproximación a un nuevo paradigma de dependencia en salud. Scielo [internet].; 2018 [citado 2024 noviembre 10]. 1 (2). Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v12n1/1988-348X-ene-12-01-788.pdf>.
51. Naranjo Y, Jimenez N, L G. Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba. Rev Scielo [Internet].; 2018 [citado 2025] 22 (2) enero [16. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v22n2/amc130218.pdf>.
52. Prado L, Gonzales M, Paz N, Romero K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Revista médica electrónica [Internet].; 2014 [citado 2025] 36(6), 835-845 febrero [28. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v36n6/rme040614.pdf>.
53. Peña Y, Salas M. Modelo de Dorothea Orem aplicado a un grupo comunitario a través del proceso de enfermería. Rev Enfermería global [Internet].; 2010 [citado 2025] 9(2) febrero [20. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/106821/101521>.
54. Hernández Y, Pacheco J, Sánchez M. Adaptación de la teoría de Dorothea Orem a personas con diabetes mellitus complicada con úlcera neuropática. Revista Cubana de Enfermería [Internet].; 2019 [citado 2025] 35(1), 1-13. febrero [27. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2019/cnf191m.pdf>.
55. Núñez Y, Díaz N. Estilos de autocuidado de estudiantes de enfermería en el contexto universitario: un análisis desde la teoría de Dorotea Orem. Rev Univer San martin de Porres [Internet].; 2014 [citado 2025] TZHOECOEN, 6(1) febrero [22. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/29/28>.

56. Organización Mundial de la Salud (OMS). Herramienta de evaluación de riesgos para la salud humana de la OMS: peligros químicos [internet].; 2010 [citado 2024 octubre 30]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241548076>.
57. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Resolución Ministerial N.º 375-2008-TR [internet].; 2008 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/394457-375-2008-tr>.
58. Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo. Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana [internet].; 2021 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio\\_2015.htm](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm).
59. Menendez M. Engagement laboral y riesgos psicosociales personal profesional y tecnico de enfermeria del hospital hipolito unanue, Tacna 2022 [Internet].; Tacna: Universidad privada de Tacna; 2022 [citado 2025] enero [28. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3226/Menendez-Pinto-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
60. Palma A, Gerber M, Ansoleaga E. Riesgos Psicosociales Laborales, Características Organizacionales y Salud Mental: El Rol Mediador de la Violencia Laboral. Rev Scielo. [Internet].; 2022 [citado 2025] enero [28. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v31n1/0718-2228-psykhe-31-01-00104.pdf>.
61. Medina A, Mesias V. Riesgos psicosociales y satisfaccion laboral en el personal de enfermeria en tiempos de pospandemia covid -19 en la microred de salud bellavista - callao, 2023 [Internet].; Callao: Universidad Nacional del Callao; 2023 [citado 2024] enero [19. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8128/TESIS%20.-%20MEDINA%20-%20MESIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
62. Fermán v, Franco J. Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad del personal de Enfermería ante los Riesgos Biológicos en Quirófano. [internet].; 2012 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4666/.04-tesis.qy9.f358.p>.



63. Gutierrez J. Nivel de conocimiento de las buenas prácticas en bioseguridad del personal Tecnólogo Médico en Radiología del Hospital Militar Central y del Hospital Nacional Luis Negreiros Vega [internet].; Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [citado 2024 octubre 30]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS\\_3c61e19f11eebe5085391b400ecbbdf0](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_3c61e19f11eebe5085391b400ecbbdf0).
64. Tasayco A, Martinez J, Huatuco A. Factores que intervienen en el estrés laboral en el personal de enfermería del centro quirúrgico. Hospital Militar Central. [internet].; Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/592>.
65. Palacios P, Alvarez J, Ramirez C. Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. Rev Dialnet [Internet].; 2020 [citado 2025] 7 (12) 67-96 febrero [28. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915353>.
66. Cabrera A, Ezeta Y. Factores Personales e Institucionales que Influyen en la Exposición Ocupacional de Accidentes Punzocortantes en los Profesionales de Enfermería del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque – 2016 [internet].; Lima: Universidad Señor de Sipán; 2016 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3061>.
67. Sipan S. Factores de riesgo psicosociales relacionado al desempeño laboral del personal de salud de un establecimiento de salud, Lima 2023 [Internet].; Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024 [citado 2025] enero 28. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/312b08ad-9721-4bf7-bf0f-87ea60a92ccb/content>.
68. Ministerio de Salud (Minsa). Cuidado integral de salud para la persona adulta [internet].; 2023 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://www.gob.pe/75776-cuidado-integral-de-salud-para-la-persona-adulta>.

69. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de la atención [internet].; 2021 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
70. Carles J. Tú vales tu calidad humana [internet].; 2020 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://www.granadadigital.es/vales-calidad-humana-opinion-gd-joan-carles-march/>.
71. Unir. La calidad en salud y la satisfacción del paciente [internet].; 2022 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: <https://mexico.unir.net/noticias/salud/calidad-salud/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,y%20del%20servicio%20m%C3%A9dico%2C%20y>.
72. Flores E. Factores de riesgo psicosocial y calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un hospital de Lima Durante la Emergencia Sanitaria, 2022 [internet].; Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado 2024 noviembre 10]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6803/T061\\_09920578\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Dimensi%C3%B3n%203%3A%20Calidad%20entorno,confianza%20en%20el%20servicio%20brindado](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6803/T061_09920578_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Dimensi%C3%B3n%203%3A%20Calidad%20entorno,confianza%20en%20el%20servicio%20brindado).
73. Alvarez L, Perez M, Rodriguez J, Palomino G. La Atenciónal usuario en los sistemas de Salud. Rev Ciencia Latina. [Internet].; 2021 [citado 24 enero 2025] . Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/384/490>.
74. Diaz J. Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura. [Internet].; Colombia: Universidad EAN; 2021 [citado 27 enero 2025] . Disponible en: <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/d1e7921c-a7f8-4eba-b0ea-9cfbfd145df2/content>.
75. Malpartida J, Tarmeño L, Olmos D. Estudio sobre la calidad del servicio de atención alcliente a los pacientes del EsSalud. Rev Investigacion Cientifica y tecnologica. [Internet].; 2021 [citado 24 enero 2025] .

Disponible en:  
<http://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>.

76. Mero L, Zambrano M, Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Rev Espacios [Internet].; 2021 [citado 26 enero 2025] . Disponible en: <https://revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>.
77. Mendoza J, Becerra B, Montalvo J. Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú. Rev Medica [Internet].; 2022 [citado 24 enero 2025] . Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v44n1/1684-1824-rme-44-01-130.pdf>.
78. Fonceca AA. Investigación Científica en Salud. Primera ed. Huanuco: Medinaliber Hispanica; 2021. [citado 24 enero 2025] . Disponible en [https://www.buscalibre.pe/libro-investigacion-cientifica-en-salud/9789916674178/p/53987454?srsId=AfmBOoqgrshgwuxIn\\_Zn7tpqUwwcyNuAyCPQKlrwIC5I7VVlt1BxUGZI](https://www.buscalibre.pe/libro-investigacion-cientifica-en-salud/9789916674178/p/53987454?srsId=AfmBOoqgrshgwuxIn_Zn7tpqUwwcyNuAyCPQKlrwIC5I7VVlt1BxUGZI)
79. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. Metodología de la investigación Científica. Primera ed. Mexico: Editorial Mc Graw Hill; 2010. [citado 24 enero 2025] . Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
80. Sanchez, H. Metodología y diseños de la investigación; Lima- Perú. [citado 24 enero 2025] . Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

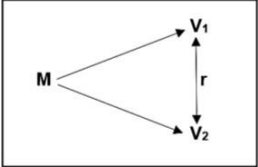
Ramos M. Riesgos psicosociales relacionado con la atención a usuarios en el profesional de la salud. Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2023 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2025 [Consultado ].  
Disponible en: <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** “Riesgos psicosociales en el profesional de la salud relacionado con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis 2023.”

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS  | VARIABLES Y DIMENSIONES   | METODOLOGÍA   |
|--|--|---|---|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>Pe1: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas y la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023?</p> <p>Pe2: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Oe1: Identificar la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión exigencias psicológicas con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.</p> <p>Oe2: Verificar la relación de los riesgos psicosociales en el</p> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Riesgos psicosociales</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Exigencias psicológicas</p> <p>Trabajo activo</p> <p>Apoyo social y la atención del usuario</p> <p>Compensaciones</p> <p>Doble presencia</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>Nivel riesgo bajo</p> <p>Nivel de riesgo medio</p> <p>Nivel de riesgo alto</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Atención al usuario</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Calidad humana</p> | <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>De acuerdo a la intervención del investigador del estudio fue de tipo observacional.</p> <p>Según la planificación de la medición de la variable, el estudio fue de tipo prospectivo.</p> <p>Por el número de mediciones de la variable; el estudio fue de tipo transversal.</p> <p>Y por último según el número de variables del estudio, fue de tipo analítico.</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>El enfoque de esta</p> <p><b>Diseño metodológico</b></p> <p>Correlacional</p>  <p>M= Población de estudio</p> <p>V1= Variable independiente: Riesgos Psicosociales</p> <p>V2= Variable dependiente: Atención al Usuario</p> <p>r = Relación entre los riesgos psicosociales en el profesional de la Salud con la atención a usuarios.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población y muestra</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario de las características generales de la muestra en estudio</p> <p>Cuestionario de riesgos psicosociales</p> <p>Cuestionario de calidad de atención del personal de salud</p> |

|   |   |                     |   |  |
|---|---|---------------------|---|--|
| profesional de la salud según la dimensión control sobre el trabajo activo y la atención a usuarios del centro de salud Amarilis, 2023?   | profesional de la salud según la dimensión trabajo activo y la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.  | Calidad técnica     | investigación   | estuvo conformada por  |
| Pe3: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social y la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023?   | Oe3: Demostrar la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión apoyo social y la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023.        | Calidad del entorno | corresponde al enfoque cuantitativo, porque estuvo fundamentado en la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial. | 113 profesionales de la salud y pacientes del centro de salud amarilis; que fueron seleccionadas mediante muestreo no probabilístico por conveniencia considerando el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos. |
| Pe4: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión compensaciones y la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023? | Oe4: Conocer la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión compensaciones con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023       | <b>Indicadores</b>  |   |  |
| Pe5: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia y la atención a usuarios del                                | Oe5: Identificar la relación de los riesgos psicosociales en el profesional de la salud según la dimensión doble presencia con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis, 2023. | Bajo                |   |  |
|   |   | Medio               |   |  |
|   |   | Alto                |   |  |

---

Centro de Salud  
Amarilis, 2023?

---



## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Título del proyecto.** “Riesgos psicosociales en el profesional de la salud relacionado con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis 2023”

**Responsable de la investigación.** Ramos Coz María Isabel; alumna del programa académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco,

#### **Introducción / Propósito**

El aporte de los datos que brinda el presente estudio, estuvo orientado a conocer la relación que existe de riesgos psicosociales en el profesional de la salud con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis 2023”, para que en base a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación se puedan proponer medidas de intervención a través de un cuidado humanizado y de respeto a sus derechos fundamentales como ser humano.

El presente estudio de investigación representa un antecedente y aporte metodológico y científico para futuras investigaciones relacionadas a la problemática en estudio o afines.

#### **Participación**

Participaron los profesionales de la salud en el centro de salud amarilis”

#### **Procedimientos**

Se le aplicará una guía de entrevista de características generales, un cuestionario de riesgos psicosociales y una escala de calidad atención en usuarios que brinda el profesional de enfermería. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 30 a 35 minutos.

#### **Riesgos / incomodidades**

En caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no habrá ninguna consecuencia

#### **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la relación que existe entre los riesgos psicosociales con la atención a usuario del centro de salud amarilis.

#### **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento.

#### **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora ni de las instituciones participantes.



### **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá en estricto anonimato en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

Problemas o preguntas

Escribir al Email: mariaramoscoz10@gmail.com

o comunicarse al Cel. 962257292

### **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

### **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

\_\_\_\_\_  
Firma de la entrevistada  
investigadora

DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma de la

DNI: 72637828

Huánuco, a los.....días del mes de..... del 20...



## ANEXO 3

# INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Código:

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Fecha:...../...../.....

## CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

**TITULO: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PROFESIONAL DE LA SALUD RELACIONADO CON LA ATENCIÓN A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS 2023”**

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) profesionales de la salud el presente cuestionario tiene por objeto identificar sus características generales para ello sírvase a responder de manera verídica sus datos, marcando con un aspa (X). Sus respuestas fueron manejadas con carácter confidencial.

Gracias por su colaboración.

### I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

#### 1. Edad

- a) 22-30 ( )
- b) 31-40 ( )
- c) 41-50 ( )
- d) 51-60 ( )
- e) > 61 años ( )

#### 2. Género

- a) Femenino ( )
- b) Masculino ( )

#### 3. Lugar de procedencia:

- a) Urbana ( )
- b) Urbano marginal ( )
- c) Rural ( )

#### 4. Estado civil

- a) Soltero(a) ( )
- b) Separado(a) ( )
- c) Conviviente ( )

- d) Casado(a) ( )
- e) Divorciado(a) ( )
- f) Viudo(a) ( )

## **5. Religión**

- a) Católico ( )
- b) Evangélico ( )
- c) Mormón ( )
- d) Ateo ( )

## **II. CARACTERÍSTICAS LABORALES**

### **6. Condición Laboral**

- a) Nombrado ( )
- b) Contratado ( )

### **7. Años de servicio**

- a) 1 a 5 ( )
- b) 6 a 10 ( )
- c) 11 a 15 ( )
- d) > 16 años ( )

### **8. Servicio en el que labora**

- a) Inmunización ( )
- b) Cred ( )
- c) Eva ( )
- d) Especificar: \_\_\_\_\_( )

### **9. Pertenece a un sindicato**

- a) Si ( )
- b) No ( )



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**Instrumentos de recolección de datos**

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Código:**

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

**Fecha:**...../...../.....

**CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS  
GENERALES**

**TITULO: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PROFESIONAL DE LA  
SALUD RELACIONADO CON LA ATENCION A USUARIOS DEL CENTRO  
DE SALUD AMARILIS 2023”**

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) profesionales de la salud el presente cuestionario tiene por objeto identificar sus características generales para ello sírvase a responder de manera verídica sus datos, marcando con un aspa (X). Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial.

Gracias por su colaboración.

**I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

**1. Edad**

- a) 22-30 ( )
- b) 31-40 ( )
- c) 41-50 ( )
- d) 51-60 ( )
- e) > 61 años ( )

**2. Género**

- a) Femenino ( )
- b) Masculino ( )

**3. Lugar de procedencia:**

- a) Urbana ( )
- b) Urbano marginal ( )
- c) Rural ( )

**4. Estado civil**

- a) Soltero(a) ( )
- b) Separado(a) ( )
- c) Conviviente ( )
- d) Casado(a) ( )
- e) Divorciado(a) ( )
- f) Viudo(a) ( )

**5. Religión**

- a) Católico ( )
- b) Evangélico ( )



- c) Mormón ( )
- d) Ateo ( )

**6. Condición Laboral**

- a) Nombrado ( )
- b) Contratado ( )

**7. Años de servicio**

- a) 1 a 5 ( )
- b) 6 a 10 ( )
- c) 11 a 15 ( )
- d) > 16 años ( )

**8. Servicio en el que labora**

- a) Inmunización ( )
- b) Cred ( )
- c) Eva ( )
- d) Especificar: \_\_\_\_\_( )

**9. Considera el estado de salud en general**

- a) Buena ( )
- b) Regular ( )
- C) Mala ( )

**10. Pertenece a un sindicato**

- a) Si ( )
- b) No ( )

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Código:

Fecha:...../...../.....

### CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

**TITULO: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PROFESIONAL DE LA SALUD RELACIONADO CON LA ATENCION A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS 2023”**

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) profesionales de la salud el presente cuestionario tiene por objeto identificar sus características generales para ello sírvase a responder de manera verídica sus datos, marcando con un aspa (X). Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial.

Gracias por su colaboración.

| N°  | ENUNCIADOS  | SIEMPRE        | LA MAYORIA DE VECES        | ALGUNAS VECES        | SOLO ALGUNAS VECES        | NUNCA        |
|-----|---|----------------|----------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|
|     | <b>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>  | <b>4</b>       | <b>3</b>                   | <b>2</b>             | <b>1</b>                  | <b>0</b>     |
| 1.  | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?                |                |                            |                      |                           |              |
| 2.  | En su trabajo ¿Tiene Ud., que tomar decisiones difíciles?                 |                |                            |                      |                           |              |
| 3.  | En general, ¿Considera Ud., que su trabajo le provoca desgaste emocional? |                |                            |                      |                           |              |
| 4.  | En su trabajo, ¿Tiene Ud., que guardar sus emociones y no expresarlas?    |                |                            |                      |                           |              |
| 5.  | ¿Su trabajo requiere atención constante?                                  |                |                            |                      |                           |              |
|     | <b>TRABAJO ACTIVO</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>LA MAYORIA DE VECES</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>SOLO ALGUNAS VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
| 6.  | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?          |                |                            |                      |                           |              |
| 7.  | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero (a)?   |                |                            |                      |                           |              |
| 8.  | Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?                            |                |                            |                      |                           |              |
| 9.  | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?                             |                |                            |                      |                           |              |
| 10. | ¿Siente qué la institución tiene gran importancia para Ud.?               |                |                            |                      |                           |              |
|     | <b>APOYO SOCIAL Y LA ATENCIÓN AL USUARIO</b>                              | <b>SIEMPRE</b> | <b>LA MAYORIA DE VECES</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>SOLO ALGUNAS VECES</b> | <b>NUNCA</b> |

|                        |  |                |                            |                      |                           |              |
|------------------------|--|----------------|----------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|
| 11                     | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                                  |                |                            |                      |                           |              |
| 12                     | ¿Tiene que hacer tareas Ud. Crees que deberían hacerse de otra manera?                   |                |                            |                      |                           |              |
| 13                     | ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior inmediato?                                |                |                            |                      |                           |              |
| 14                     | Entre compañeros y compañeras. ¿Se ayudan en el trabajo?                                 |                |                            |                      |                           |              |
| 15                     | Sus jefes inmediatos, ¿Resuelve bien los conflictos?                                     |                |                            |                      |                           |              |
| <b>COMPENSACIONES</b>  |  | <b>SIEMPRE</b> | <b>LA MAYORIA DE VECES</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>SOLO ALGUNAS VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
| 16                     | ¿Está preocupado (a) por si no (la) despiden o no le renuevan el contrato?               |                |                            |                      |                           |              |
| 17                     | ¿Está preocupado (a) O si le cambian las tareas? ¿Contra su voluntad?                    |                |                            |                      |                           |              |
| 18                     | Mis superiores ¿me dan el reconocimiento que merezco?                                    |                |                            |                      |                           |              |
| <b>DOBLE PRESENCIA</b> |  | <b>SIEMPRE</b> | <b>LA MAYORIA DE VECES</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>SOLO ALGUNAS VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
| 19                     | ¿Si está ausente un día de casa, Las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? |                |                            |                      |                           |              |
| 20                     | ¿Cuándo esté en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?           |                |                            |                      |                           |              |

|              |                 |
|--------------|-----------------|
| Calificación | Puntaje         |
| Alto         | 81 – 120 puntos |
| Medio        | 40 - 80 puntos  |
| Bajo         | 0 – 39 puntos   |

| Dimensión                                    | Nivel de riesgo bajo | Nivel de riesgo medio | Nivel de riesgo alto |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|
| <b>Exigencias psicológicas</b>               | 0 – 8                | 9 - 11                | 12 – 20              |
| <b>Trabajo activo</b>                        | 0 – 5                | 6 - 8                 | 9 – 20               |
| <b>Apoyo social y la atención al usuario</b> | 0 -3                 | 4 - 6                 | 7 – 20               |
| <b>Compensaciones</b>                        | 0 – 2                | 3 -5                  | 6 – 12               |
| <b>Doble presencia</b>                       | 0 – 1                | 2 -3                  | 4 – 8                |



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Código:

Fecha:...../...../.....

**ESCALA DE ATENCION AL USUARIO**

**TITULO: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PROFESIONAL DE LA SALUD RELACIONADO CON LA ATENCION A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS 2023”**

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) profesionales de la salud el presente cuestionario tiene por objeto identificar sus características generales para ello sírvase a responder de manera verídica sus datos, marcando con un aspa (X). Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial.

Gracias por su colaboración.

| N. <sup>o</sup> | DIMENSIONES/ ítems  | SIEMPRE        | FRECUE<br>NTE         | ALGUNA<br>S VECES         | RAR<br>A<br>VEZ          | NUNC<br>A         |
|-----------------|---|----------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------|
| 1.              | <b>DIMENSIÓN 1:<br/>CALIDAD HUMANA</b>  | <b>4</b>       | <b>3</b>              | <b>2</b>                  | <b>1</b>                 | <b>0</b>          |
| 2.              | El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes                                     |                |                       |                           |                          |                   |
| 3.              | Durante su permanencia en la unidad de emergencia el personal le brindó un trato amable y cordial     |                |                       |                           |                          |                   |
| 4.              | El profesional de salud muestra interés cuando usted le consulto sobre su problema de salud           |                |                       |                           |                          |                   |
| 5.              | El profesional que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico                      |                |                       |                           |                          |                   |
| 6.              | Puedes transferir inmediatamente a otro establecimiento se profesional de salud considera conveniente |                |                       |                           |                          |                   |
| 7.              | El hospital cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo                 |                |                       |                           |                          |                   |
|                 | <b>DIMENSIÓN 2:<br/>CALIDAD TECNICA</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>FRECUE<br/>NTE</b> | <b>ALGUNA<br/>S VECES</b> | <b>RAR<br/>A<br/>VEZ</b> | <b>NUNC<br/>A</b> |
| 8.              | El profesional que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a revisar                       |                |                       |                           |                          |                   |



|     |   |                |                  |                      |                 |              |
|-----|---|----------------|------------------|----------------------|-----------------|--------------|
| 9.  | En la atención el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia                                  |                |                  |                      |                 |              |
| 10. | Presionar lo orienta sobre los cuidados a seguir en su casa.  |                |                  |                      |                 |              |
| 11. | El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.  |                |                  |                      |                 |              |
|     | <b>DIMENSIÓN 3:<br/>CALIDAD DE ENTORNO</b>  | <b>SIEMPRE</b> | <b>FRECUENTE</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>RARA VEZ</b> | <b>NUNCA</b> |
| 12. | El profesional que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a revisar   |                |                  |                      |                 |              |
| 13. | En la atención el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia                                  |                |                  |                      |                 |              |
| 14. | Presionar lo orienta sobre los cuidados a seguir en su casa.  |                |                  |                      |                 |              |
| 15. | El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.  |                |                  |                      |                 |              |
| 16. | Los ambientes de la unidad de emergencia se encuentran ordenados  |                |                  |                      |                 |              |
| 17. | Los ambientes de la unidad de emergencia se encuentran bien iluminados  |                |                  |                      |                 |              |
| 18. | Los ambientes de la unidad de emergencia son amplios y cómodos  |                |                  |                      |                 |              |
| 19. | Los ambientes de la unidad de emergencia cuentan con los equipos necesarios para su atención                                    |                |                  |                      |                 |              |
| 20. | Los Consultorios cuentan con los materiales necesarios (gasas, guantes, algodón, alcohol, pinzas, entre otros) para su atención |                |                  |                      |                 |              |
| 21. | Otorgan Información todos los medicamentos necesarios por el médico que lo atendió  |                |                  |                      |                 |              |

## ANEXO 4

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Abner Ramos Alania  
De profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermero Asistencial,  
por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por Maria Isabel Ramos Coz, con DNI 72637828, aspirante al título de profesional de Licenciada en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Riesgos psicosociales en el profesional de la salud relacionado con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis 2023".

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|   |  |
|---|--|
| Instrumento 1<br>CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS GENERALES              | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2<br>CUESTIONARIO DE RIEGOS PSICOSOCIALES (TEST SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE) | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 3<br>ESCALA DE ATENCIÓN AL USUARIO  | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Mg. Abner Ramos Alania

DNI: 46695240

Especialidad del validador: Mag. en AD. en Salud y Bienestar en Salud

Mg. ABNER RAMOS ALANIA  
 DNI. 46695240  
 CEP. 95843

Firma/sello



UDH

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, James Morales Clemente

De profesión Licenciado en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Responsable de la Estrategia Sanitaria PCT - Macared Rondos

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por Maria Isabel Ramos Coz, con DNI 72637828, aspirante al título de profesional de Licenciada en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Riesgos psicosociales en el profesional de la salud relacionado con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis 2023".

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|   |  |
|---|--|
| Instrumento 1<br>CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS GENERALES              | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2<br>CUESTIONARIO DE RIEGOS PSICOSOCIALES (TEST SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE) | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 3<br>ESCALA DE ATENCIÓN AL USUARIO  | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Mg: Morales Clemente James

DNI: 73071223

Especialidad del validador: Maestría en Salud Pública y Gestión Sanitaria

Dr. Exp. James Morales Clemente  
CEP 95437  
CPE, Eng y Doc. 33.561  
Huancayo 2009

Firma/sello



UDH  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Soraya Ingerio Aveaño Mendoza  
De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Coordinadora RR. Amarilis Progeria De PCT  
-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por Maria Isabel Ramos Coz, con DNI 72637828, aspirante al título de profesional de Licenciada en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Riesgos psicosociales en el profesional de la salud relacionado con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis 2023".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

|   |  |
|---|--|
| Instrumento 1<br>CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS GENERALES              | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2<br>CUESTIONARIO DE RIEGOS PSICOSOCIALES (TEST SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE) | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 3<br>ESCALA DE ATENCIÓN AL USUARIO  | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Mg. Aveaño Mendoza Soraya Ingerio

DNI: 73358767

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Soraya Ingerio Aveaño Mendoza  
LIC. ENFERMERÍA  
CEP. 95639

Firma/sello





UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mg. Leydi Jackeline Chucoto Robles

De profesión Psicóloga, actualmente ejerciendo el cargo de Psicóloga en C.S. Pomahuasi - Rod de Salud  
Leoncio Prado

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por Maria Isabel Ramos Coz, con DNI 72637828, aspirante al título de profesional de Licenciada en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Riesgos psicosociales en el profesional de la salud relacionado con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis 2023".

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|   |  |
|---|--|
| Instrumento 1<br>CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS GENERALES              | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2<br>CUESTIONARIO DE RIEGOS PSICOSOCIALES (TEST SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE) | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 3<br>ESCALA DE ATENCIÓN AL USUARIO  | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Mg. Chucoto Robles Leydi Jackeline

DNI: 47163840

Especialidad del validador: Maestría en Educación

Mg. Leydi Jackeline Chucoto Robles  
PSICÓLOGA  
CPSP 35667

Firma/sello



UDH  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Karla Paola Espinoza Ortega  
De profesión Licenciada en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial  
-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por María Isabel Ramos Coz, con DNI 72637828, aspirante al título de profesional de Licenciada en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Riesgos psicosociales en el profesional de la salud relacionado con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis 2023".

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|   |  |
|---|--|
| Instrumento 1<br>CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS GENERALES              | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2<br>CUESTIONARIO DE RIEGOS PSICOSOCIALES (TEST SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE) | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 3<br>ESCALA DE ATENCIÓN AL USUARIO  | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Karla Paola Espinoza Ortega Karla Paola

DNI: 72876963

Especialidad del validador: Gerencia de Enfermería

Karla Paola Espinoza Ortega  
Lic. en Enfermería  
CEP 99048 RNE 033556

Firma/sello

### LISTA DE EXPERTOS

**Título del Proyecto:** Riesgos psicosociales en el profesional de la salud relacionado con la atención a usuarios del Centro de Salud Amarilis 2023.

**Investigador:** Maria Isabel Ramos Coz

| Nº | Apellidos y Nombres            | Grado Académico | Especialidad                        | Cargo Institución        | Teléfono  | Observación |
|----|--------------------------------|-----------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1  | Morales Clemente James         | Maestro         | Salud Pública y Gestión sanitaria   | Responsable de PCT       | 988412111 | —           |
| 2  | Ramos Alencia Abner            | Maestro         | Administración y Gerencia en salud. | Responsable de GRS       | 951746521 | —           |
| 3  | Acuña Hendon Soraya            | Maestro         | Administración y Gerencia en Salud. | Responsable de PCT       | 914850415 | —           |
| 4  | Chacota Robles Jeydi Jackeline | Maestro         | Educación                           | Responsable Salud Mental | 995464340 | —           |
| 5  | Espinosa Ortega Karle Paola    | Maestro         | Centro Quirúrgico                   | Enfermero Asistencial    | 920474169 | —           |

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Código:**

**Fecha:**...../...../.....

### CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

**TITULO: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PROFESIONAL DE LA SALUD RELACIONADO CON LA ATENCIÓN A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS 2023”**

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) profesionales de la salud el presente cuestionario tiene por objeto identificar sus características generales para ello sírvase a responder de manera verídica sus datos, marcando con un aspa (X). Sus respuestas fueron manejadas con carácter confidencial.

Gracias por su colaboración.

| N° | ENUNCIADOS  | SIEMPRE        | LA MAYORIA DE VECES        | ALGUNAS VECES        | SOLO ALGUNAS VECES        | NUNCA        |
|----|---|----------------|----------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|
|    | <b>EXIGENCIAS PSICOLOGICAS</b>  | <b>4</b>       | <b>3</b>                   | <b>2</b>             | <b>1</b>                  | <b>0</b>     |
| 21 | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?                |                |                            |                      |                           |              |
| 22 | En su trabajo ¿Tiene Ud., que tomar decisiones difíciles?                 |                |                            |                      |                           |              |
| 23 | En general, ¿Considera Ud., que su trabajo le provoca desgaste emocional? |                |                            |                      |                           |              |
| 24 | En su trabajo, ¿Tiene Ud., que guardar sus emociones y no expresarlas?    |                |                            |                      |                           |              |
| 25 | ¿Su trabajo requiere atención constante?                                  |                |                            |                      |                           |              |
|    | <b>TRABAJO ACTIVO</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>LA MAYORIA DE VECES</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>SOLO ALGUNAS VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
| 26 | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?          |                |                            |                      |                           |              |
| 27 | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero (a)?   |                |                            |                      |                           |              |
| 28 | Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?                            |                |                            |                      |                           |              |
| 29 | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?                             |                |                            |                      |                           |              |



|  |  |                |                            |                      |                           |              |
|--|--|----------------|----------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|
| 30   | ¿Siente qué la institución tiene gran importancia para Ud.?                              |                |                            |                      |                           |              |
| <b>APOYO SOCIAL Y LA ATENCIÓN AL USUARIO</b> |  | <b>SIEMPRE</b> | <b>LA MAYORIA DE VECES</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>SOLO ALGUNAS VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
| 31   | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                                  |                |                            |                      |                           |              |
| 32   | ¿Tiene que hacer tareas Ud. Crees que deberían hacerse de otra manera?                   |                |                            |                      |                           |              |
| 33   | ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior inmediato?                                |                |                            |                      |                           |              |
| 34   | Entre compañeros y compañeras. ¿Se ayudan en el trabajo?                                 |                |                            |                      |                           |              |
| 35   | Sus jefes inmediatos, ¿Resuelve bien los conflictos?                                     |                |                            |                      |                           |              |
| <b>COMPENSACIONES</b>                        |  | <b>SIEMPRE</b> | <b>LA MAYORIA DE VECES</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>SOLO ALGUNAS VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
| 36   | ¿Está preocupado (a) por si no (la) despiden o no le renuevan el contrato?               |                |                            |                      |                           |              |
| 37   | ¿Está preocupado (a) O si le cambian las tareas? ¿Contra su voluntad?                    |                |                            |                      |                           |              |
| 38   | Mis superiores ¿me dan el reconocimiento que merezco?                                    |                |                            |                      |                           |              |
| <b>DOBLE PRESENCIA</b>                       |  | <b>SIEMPRE</b> | <b>LA MAYORIA DE VECES</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>SOLO ALGUNAS VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
| 39   | ¿Si está ausente un día de casa, Las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? |                |                            |                      |                           |              |
| 40   | ¿Cuando esté en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?           |                |                            |                      |                           |              |

|              |                 |
|--------------|-----------------|
| Calificación | Puntaje         |
| Alto         | 81 – 120 puntos |
| Medio        | 40 - 80 puntos  |
| Bajo         | 0 – 39 puntos   |

| Dimensión                             | Nivel de riesgo bajo | Nivel de riesgo medio | Nivel de riesgo alto |
|---------------------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Exigencias psicológicas               | 0 – 8                | 9 - 11                | 12 – 20              |
| Trabajo activo                        | 0 – 5                | 6 - 8                 | 9 – 20               |
| Apoyo social y la atención al usuario | 0 -3                 | 4 - 6                 | 7 – 20               |
| Compensaciones                        | 0 – 2                | 3 -5                  | 6 – 12               |
| Doble presencia                       | 0 – 1                | 2 -3                  | 4 – 8                |



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Código:

Fecha:...../...../.....

**ESCALA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**TITULO: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PROFESIONAL DE LA SALUD RELACIONADO CON LA ATENCIÓN A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS 2023”**

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) profesionales de la salud el presente cuestionario tiene por objeto identificar sus características generales para ello sírvase a responder de manera verídica sus datos, marcando con un aspa (X). Sus respuestas fueron manejadas con carácter confidencial.

Gracias por su colaboración.

| N.<br>º | DIMENSIONES/ ítems  | SIEMPRE        | FRECUENTE        | ALGUNAS VECES        | RARA VEZ        | NUNCA        |
|---------|---|----------------|------------------|----------------------|-----------------|--------------|
| 1.      | <b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD HUMANA</b>  | <b>4</b>       | <b>3</b>         | <b>2</b>             | <b>1</b>        | <b>0</b>     |
| 2.      | El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes                                     |                |                  |                      |                 |              |
| 3.      | Durante su permanencia en la unidad de emergencia el personal le brindó un trato amable y cordial     |                |                  |                      |                 |              |
| 4.      | El profesional de salud muestra interés cuando usted le consulto sobre su problema de salud           |                |                  |                      |                 |              |
| 5.      | El profesional que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico                      |                |                  |                      |                 |              |
| 6.      | Puedes transferir inmediatamente a otro establecimiento se profesional de salud considera conveniente |                |                  |                      |                 |              |
| 7.      | El hospital cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo                 |                |                  |                      |                 |              |
|         | <b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD TECNICA</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>FRECUENTE</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>RARA VEZ</b> | <b>NUNCA</b> |
| 8.      | El profesional que lo atiende lo orienta sobre el   |                |                  |                      |                 |              |

|     |   |                |                       |                      |                 |              |
|-----|---|----------------|-----------------------|----------------------|-----------------|--------------|
|     | examen que se le va a revisar   |                |                       |                      |                 |              |
| 9.  | En la atención el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia                                  |                |                       |                      |                 |              |
| 10. | Presionar lo orienta sobre los cuidados a seguir en su casa.  |                |                       |                      |                 |              |
| 11. | El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.  |                |                       |                      |                 |              |
|     | <b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE ENTORNO</b>  | <b>SIEMPRE</b> | <b>FRECUENTEMENTE</b> | <b>ALGUNAS VECES</b> | <b>RARA VEZ</b> | <b>NUNCA</b> |
| 12. | Los ambientes de la unidad de emergencia se encuentran ordenados  |                |                       |                      |                 |              |
| 13. | Los ambientes de la unidad de emergencia se encuentran bien iluminados  |                |                       |                      |                 |              |
| 14. | Los ambientes de la unidad de emergencia son amplios y cómodos  |                |                       |                      |                 |              |
| 15. | Los ambientes de la unidad de emergencia cuentan con los equipos necesarios para su atención                                    |                |                       |                      |                 |              |
| 16. | Los Consultorios cuentan con los materiales necesarios (gasas, guantes, algodón, alcohol, pinzas, entre otros) para su atención |                |                       |                      |                 |              |
| 17. | Otorgan Información todos los medicamentos necesarios por el médico que lo atendió  |                |                       |                      |                 |              |

## ANEXO 6

### BASE DE DATOS

| Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda |      |        |             |              |          |                   |                  |                |                |                   |                |                             |                |                 |               |                |                 |                    |                             |
|--|------|--------|-------------|--------------|----------|-------------------|------------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------|---------------|----------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| 34 : Condicion_laboral 2   |      |        |             |              |          |                   |                  |                |                |                   |                |                             |                |                 |               |                |                 |                    | Visible: 19 de 19 variables |
|  | Edad | Genero | Procedencia | Estado_civil | Religion | Condicion_laboral | Años_de_servicio | Ser_que_labora | Pert_sindicato | Exig_psicologicas | Trabajo_activo | Apoy_soci_y_aten_al_usuario | Compensaciones | Doble_presencia | RIESGOS_PSICO | Calidad_humana | Calidad_tecnica | Calidad_de_entorno | ATENCIÓN_USUARIO            |
| 1  | 3    | 2      | 1           | 4            | 1        | 2                 | 2                | 4              | 1              | 1                 | 2              | 2                           | 1              | 1               | 1             | 2              | 1               | 1                  | 1                           |
| 2  | 2    | 1      | 1           | 4            | 1        | 2                 | 2                | 2              | 2              | 2                 | 3              | 3                           | 1              | 2               | 2             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 3  | 2    | 2      | 2           | 1            | 1        | 2                 | 1                | 2              | 2              | 2                 | 2              | 3                           | 1              | 1               | 2             | 2              | 3               | 2                  | 2                           |
| 4  | 2    | 1      | 1           | 3            | 1        | 2                 | 1                | 5              | 2              | 2                 | 3              | 2                           | 1              | 3               | 2             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 5  | 2    | 1      | 1           | 3            | 1        | 2                 | 1                | 6              | 2              | 2                 | 2              | 2                           | 1              | 2               | 2             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 6  | 2    | 1      | 1           | 4            | 2        | 2                 | 1                | 3              | 1              | 3                 | 3              | 3                           | 1              | 2               | 2             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 7  | 2    | 1      | 1           | 1            | 1        | 1                 | 3                | 2              | 1              | 1                 | 3              | 3                           | 1              | 2               | 2             | 2              | 3               | 2                  | 2                           |
| 8  | 1    | 1      | 1           | 4            | 1        | 2                 | 2                | 2              | 2              | 3                 | 3              | 3                           | 2              | 3               | 3             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 9  | 2    | 1      | 1           | 1            | 1        | 1                 | 2                | 7              | 2              | 3                 | 3              | 3                           | 2              | 2               | 3             | 2              | 3               | 3                  | 3                           |
| 10   | 1    | 1      | 2           | 1            | 1        | 2                 | 1                | 7              | 1              | 2                 | 3              | 2                           | 1              | 1               | 2             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 11   | 2    | 1      | 1           | 4            | 1        | 2                 | 1                | 8              | 2              | 3                 | 3              | 3                           | 1              | 2               | 2             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 12   | 2    | 2      | 1           | 4            | 2        | 2                 | 1                | 9              | 1              | 2                 | 2              | 2                           | 1              | 1               | 2             | 2              | 3               | 3                  | 3                           |
| 13   | 3    | 1      | 2           | 5            | 1        | 1                 | 1                | 9              | 2              | 3                 | 3              | 3                           | 1              | 1               | 2             | 2              | 3               | 3                  | 3                           |
| 14   | 3    | 1      | 1           | 1            | 1        | 2                 | 1                | 6              | 1              | 3                 | 3              | 3                           | 1              | 1               | 2             | 2              | 3               | 3                  | 3                           |
| 15   | 2    | 1      | 1           | 1            | 1        | 2                 | 1                | 2              | 2              | 3                 | 3              | 3                           | 2              | 3               | 3             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 16   | 2    | 1      | 1           | 1            | 1        | 2                 | 1                | 2              | 2              | 3                 | 3              | 3                           | 2              | 3               | 3             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 17   | 2    | 2      | 1           | 4            | 1        | 2                 | 1                | 1              | 1              | 3                 | 3              | 3                           | 1              | 2               | 2             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 18   | 2    | 1      | 1           | 4            | 1        | 2                 | 2                | 2              | 2              | 2                 | 3              | 2                           | 2              | 3               | 2             | 2              | 3               | 3                  | 3                           |
| 19   | 3    | 2      | 2           | 5            | 1        | 1                 | 1                | 8              | 2              | 3                 | 3              | 3                           | 1              | 1               | 2             | 2              | 3               | 3                  | 3                           |
| 20   | 3    | 1      | 2           | 3            | 1        | 1                 | 1                | 7              | 1              | 3                 | 3              | 3                           | 1              | 2               | 2             | 2              | 2               | 2                  | 2                           |
| 21   | 1    | 1      | 2           | 1            | 1        | 2                 | 1                | 9              | 2              | 2                 | 2              | 3                           | 1              | 2               | 2             | 2              | 2               | 2                  | 2                           |
| 22   | 3    | 2      | 1           | 1            | 1        | 2                 | 1                | 6              | 1              | 1                 | 2              | 1                           | 1              | 1               | 1             | 2              | 1               | 1                  | 1                           |
| 23   | 1    | 1      | 2           | 1            | 1        | 2                 | 1                | 10             | 2              | 2                 | 3              | 2                           | 1              | 2               | 2             | 3              | 2               | 2                  | 2                           |
| 24   | 2    | 1      | 1           | 4            | 2        | 2                 | 1                | 6              | 2              | 3                 | 3              | 2                           | 1              | 2               | 2             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |
| 25   | 4    | 2      | 1           | 4            | 1        | 2                 | 1                | 6              | 2              | 3                 | 2              | 2                           | 1              | 1               | 2             | 3              | 2               | 2                  | 2                           |
| 26   | 3    | 1      | 1           | 4            | 1        | 1                 | 1                | 9              | 2              | 2                 | 3              | 3                           | 1              | 2               | 2             | 3              | 3               | 3                  | 3                           |

|    |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4  | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4  | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9  | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 11 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 6  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3  | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 6  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4  | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5  | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3  | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2  | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7  | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 8  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 9  | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 9  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6  | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1  | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 68  | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2  | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 69  | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 8  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 70  | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7  | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 71  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9  | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 72  | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 73  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 74  | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 6  | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75  | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 6  | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 76  | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 9  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 77  | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4  | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78  | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4  | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79  | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9  | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80  | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 81  | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 82  | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83  | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 11 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 84  | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85  | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 6  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87  | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88  | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 89  | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 90  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 92  | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3  | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94  | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 96  | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97  | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 6  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1  | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 101 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 6  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 102 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1  | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 105 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 108 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 110 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 111 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 112 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 113 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 114 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 115 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 116 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 117 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 118 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 119 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 120 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 121 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 122 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 123 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 124 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 125 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 126 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 127 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 128 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 129 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 130 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

Vista de datos

Vista de variables

## ANEXO 7

### AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS



**RED DE SALUD HUÁNUCO**  
Descentralizada y Mejorando la Salud



**CENTRO DE SALUD  
AMARILIS**  
EN BIENESTAR DE LA SALUD

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Amarilis, 06 de abril de 2025

#### **PROVEIDO N 002 -2025 -GR-HCO-DRS-RED-HCOMRA-CSA-CADI**

**EL JEFE DEL CENTRO DE SALUD Y CORDINADOR APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION  
DEL CENTRO DE SALUD DE AMARILIS QUE AL FINAL SUSCRIBE:**

Que, visto la solicitud de Don/Doña MARIA ISABEL RAMOS COZ, con argumento en solicitud pide la autorización para la ejecución de su proyecto "RIESGO PSICOSOCIALES EN EL PROFESIONAL DE LA SALUD RELACIONADO CON LA ATENCION A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS -HUANUCO 2023 "; con el visto bueno del COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACION mediante el INFORME N°007-2025-ECM-PCEI/CS AMARILIS/MRSA, se otorga el PROVEIDO FAVORABLE para la ejecución de su proyecto en mención en el Centro de Salud Amarilis con código IPRESS 27821 a partir de la fecha, cuya muestra proyectada según matriz será a 100 profesional de salud del establecimiento en mención.



Así mismo, cabe señalar que luego de terminada la ejecución de su proyecto sean compartidos con nuestra institución para planes y acciones de mejora sucesivos.


Se expide el presente a solicitud del interesado para los fines que estime por conveniente realizar ante las instancias competentes.

ATENTAMENTE,

  
RED DE SALUD HUÁNUCO  
MICRORED AMARILIS  
CENTRO DE SALUD AMARILIS  
  
DR. PORFIRIO HANYÍ  
MEDICO CIRUJANO  
CNP. 079857  
JEFE DE C.S. AMARILIS  
JEFE DEL CENTRO DE SALUD  
AMARILIS

  
CENTRO DE SALUD  
AMARILIS  
COORDINADOR  
APOYO A LA DOCENCIA E  
INVESTIGACION  
ROSA M. DIAZ FALCÓN  
LIC. ENFERMERIA  
CEP. 38777

  
  
Mg. Edilberto Chavez Martel  
Esp. Salud, Familia y Comunidad  
CEP. 48429 REE. 30894 REM. 2481  
PRESIDENTE  
COMITÉ DE ETICA EN  
INVESTIGACION

  
72637828



## ANEXO 8

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

