



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS I-4, RED DE SALUD PUNO-2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JAKELINE IVONNE APAZA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO - PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN PERSONA
L DE SALUD.pdf**

AUTOR

Jakeline Ivonne Apaza Quispe

RECuento DE PALABRAS

19982 Words

RECuento DE CARACTERES

109697 Characters

RECuento DE PÁGINAS

97 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 1, 2023 4:12 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 1, 2023 4:14 PM GMT-5

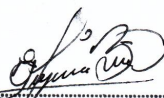
● 4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



M.Sc. Elea Gabriela Maquera Bernedo
CEP. 30881

Resumen



DEDICATORIA

A mis padres, Teófilo y Mery, por brindarme su comprensión y apoyo durante todo mi proceso académico. Gracias a mi padre, quien confió siempre en mí, me motivó para poder alcanzar este triunfo y me dio su apoyo incondicional, sus cálidas palabras me dieron seguridad y confianza. A mi madre, gracias por desear lo mejor para mi vida y por los momentos en los que sentí su apoyo.

A mis hermanas, Juliet y Claudia, por darme tantas alegrías y ser una gran motivación en cada paso que daba, ustedes son mi gran impulso.

A Leonel, por darme toda la fuerza que necesito, gracias por empujarme siempre hacia adelante, por brindarme consejos, palabras de motivación y acompañarme durante todo mi proceso académico. Este logro también es tuyo.

Jakeline Ivonne



AGRADECIMIENTOS

Al personal de los establecimientos de salud José Antonio Encinas y Acora, quienes aceptaron participar de esta investigación.

A los jefes de los establecimientos de salud, quienes me brindaron su apoyo y todas las facilidades para la realización de este trabajo de investigación.

A mi apreciada asesora, M.Sc, Elsa Gabriela Maquera Bernedo, por guiarme durante todo el proceso de realización de esta investigación, gracias por brindarme sus conocimientos, por su paciencia y dedicación.

A los miembros del jurado: Dra. Silvia Dea Curaca Arroyo, Dra. Nancy Silvia Alvarez Urbina y Mg. Julio Cesar Ramos Vilca, por su tiempo y acertadas sugerencias que hicieron de este trabajo de investigación una fuente de conocimiento que aporte en el desarrollo del área de la salud.

A la Universidad Nacional del Altiplano y la Facultad de Enfermería, por ser la fuente de donde obtuve los conocimientos que me permitirán ser una profesional competente.

Jakeline Ivonne



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ACRÓNIMOS

RESUMEN 10

ABSTRACT..... 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 12

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 15

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO 17

2.1.1 Factores psicosociales 17

2.1.2 Evaluación de factores de riesgo psicosocial 19

2.1.3 Identificación de factores de riesgo psicosocial 19

2.1.4 Modelo de estudio de factores psicosociales: Modelo Copenhague (COPSOQ)
..... 20

2.1.5 Características personales del trabajador 26



2.1.6 Características laborales del trabajador	27
2.2 MARCO CONCEPTUAL	28
2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	29
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO	37
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.4 VARIABLES Y SU OPERALIZACIÓN	40
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	47
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 RESULTADOS	48
4.2 DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	73



Área: Gerencia y gestión en salud.

Línea: Riesgos psicosociales.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 08 de junio 2023.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud de los establecimientos I-4, Red de Salud Puno – 2022.....	48
Tabla 2.	Nivel de exposición a riesgos psicosociales según dimensiones en el personal de salud de los establecimientos I-4, Red de Salud Puno – 2022.....	49
Tabla 3.	Nivel de exposición a riesgos psicosociales según características laborales en el personal de salud de los establecimientos I-4, Red de Salud Puno –2022.....	50
Tabla 4.	Nivel de exposición a riesgos psicosociales según características personales en el personal de salud de los establecimientos I-4, Red de Salud Puno - 2022	51



ACRÓNIMOS

OIT	: Organización Internacional del Trabajo
OMS	: Organización Mundial de la Salud
EP	: Exigencias Psicológicas
TAPD	: Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo de habilidades
ASCL	: Apoyo Social y Calidad de Liderazgo
DP	: Doble Presencia
COPSOQ	: Cuestionario Psicosocial Copenhague



RESUMEN

El trabajo está estrechamente relacionado a las personas, quienes al realizar diariamente las actividades laborales se enfrentan a la aparición de riesgos psicosociales, cuya importancia de intervención es vital para el personal de salud debido a la naturaleza de su labor. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de los establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno. Fue cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo- transversal, aplicado a la población - muestra conformada por personal de salud (profesional, técnico y auxiliar) de los establecimientos I-4: Acora (102) y José Antonio Encinas (74). La técnica fue la encuesta, a través del instrumento “Cuestionario Psicosocial SUSESO ISTAS21” que cuenta con un Alfa de Cronbach de 0.834. Los resultados muestran que el personal presenta 42.61% de riesgo psicosocial alto, seguido del 40.91% de riesgo medio. Sobre las dimensiones, las tres con riesgo alto son: apoyo social y calidad de liderazgo con 57.38%, compensaciones con 48.86% y exigencias psicológicas con 40.34 %. Además, de acuerdo a las características laborales los que presentan mayor exposición a riesgos psicosociales son: químicos farmacéuticos, médicos, trabajadora social, técnico en laboratorio y enfermera; que tienen una experiencia laboral comprendida entre los 5 a 10 años y laboran en la zona urbana. Concerniente a las características personales, el 43.75% de trabajadores comprendidos entre los 30 a 59 años tienen riesgo alto; tanto hombres y mujeres presentan riesgo psicosocial alto con porcentajes de 41.82% y 41.32%, respectivamente. En conclusión, el personal de salud presenta nivel alto de riesgos psicosociales.

Palabras clave: Enfermería del trabajo; Factores psicosociales; Personal de salud; Riesgo psicosocial.



ABSTRACT

Work is closely related to people, who when performing daily work activities face the appearance of psychosocial risks, whose importance of intervention is vital for health personnel due to the nature of their work. The objective of the research was to determine the level of exposure to psychosocial risks in the personnel of health facilities I-4, Puno Health Network. It was a quantitative, non-experimental, descriptive-cross-sectional study, applied to the population-sample made up of health personnel (professional, technical and auxiliary) of the I-4 facilities: Acora (102) and José Antonio Encinas (74). The technique was the survey, through the “SUSESO ISTAS21 Psychosocial Questionnaire” instrument, which has a Cronbach's Alpha of 0.834. The results show that the personnel present 42.61% of high psychosocial risk, followed by 40.91% of medium risk. Regarding the dimensions, the three with high risk are: social support and quality of leadership with 57.38%, compensation with 48.86% and psychological demands with 40.34%. In addition, according to work characteristics, those with the highest exposure to psychosocial risks are: pharmaceutical chemists, physicians, social workers, laboratory technicians and nurses, with work experience ranging from 5 to 10 years and working in the urban area. Regarding personal characteristics, 43.75% of workers between 30 and 59 years of age are at high risk; both men and women present high psychosocial risk with percentages of 41.82% and 41.32%, respectively. In conclusion, health personnel present a high level of psychosocial risks.

Keywords: Occupational nursing; Psychosocial factors; Health personnel; Psychosocial risk.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Según estimaciones recientes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la situación de la salud ocupacional, 2.78 millones de trabajadores mueren cada año debido a accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y 374 millones sufren accidentes del trabajo no mortales, los estudios realizados han indicado que muy por el contrario esperado, estas cifras van en aumento cada año. Esto representa un problema serio que más allá de significar pérdidas a nivel económico a través de la disminución de la fuerza de trabajo y productividad, mayor repercusión trae en el sufrimiento que causa al trabajador y su familia (1). La inadecuada atención de la salud de los trabajadores imposibilita un desarrollo socioeconómico y perjudica cada vez a más personas. Dahlgren y Whitehead presentan en su modelo de Inequidades en Salud al ambiente laboral y las condiciones de trabajo como un determinante para la mejora en la situación de salud; así mismo, resaltan que es necesario mejorar las condiciones de trabajo de los individuos (2).

Por ello, es comprensible que la salud ocupacional haya tomado importancia en los últimos años, conjuntamente con el estudio de sus tipos de riesgo; dentro de estos, se encuentran los riesgos psicosociales, definidos como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo (3). El origen de estos riesgos suele provenir del entorno donde el individuo trabaja; según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, el 45% de las causas de accidentes se atribuían a distracciones, falta de atención, descuidos, cansancio o fatiga,



y demás aspectos psicosociales que se presentaban en su lugar de trabajo (4); todo esto ocasionaría daños a nivel organizacional y en la salud del trabajador, evidenciándose a través del ausentismo, bajo desempeño laboral y accidentalidad (5).

Por otro lado, a través de la historia varios estudios se han enfocado en investigar las causas de los riesgos psicosociales; como resultado basan su origen en las exigencias laborales, el control del trabajo, el apoyo y las compensaciones, si estos no están equilibrados, la probabilidad de que aparezcan estos riesgos y sus consecuencias se incrementan (6); en el trabajador aumentando el riesgo de padecer una enfermedad cardiovascular, trastorno musculoesquelético, depresión del sistema inmunitario, molestias gástricas, problemas en la salud mental, alteraciones en los procesos cognitivos, conductuales y emocionales, perjudicando además la actitud hacia la empresa con efectos en la satisfacción e implicación laboral (7). En definitiva, determinadas condiciones laborales podrían incrementar el riesgo de padecer enfermedades, además de perjudicar la calidad de vida de los trabajadores. (4,6,8).

Al analizar la situación de los trabajadores del sector salud, es importante mencionar la responsabilidad que tienen al realizar su trabajo, por ello, su entorno presenta grandes niveles de riesgo psicosocial. Paradójicamente este personal no siempre es visto por las políticas de recursos humanos, con frecuencia se los percibe como un instrumento para proveer los servicios y no como un trabajador cuyas condiciones laborales puedan influir en su salud, vida y la atención que brinda (9); estudios han demostrado que los riesgos psicosociales ocasionan en ellos problemas de salud, como los cardiovasculares (10) y también afectación directa sobre su desempeño laboral (11). Así, las estadísticas mundiales indican que en Canadá el 47% del personal de salud necesita apoyo psicológico debido a situaciones organizacionales, mientras que en China el 50% sufre de depresión - crisis de ansiedad y el 34% de insomnio debido a este riesgo.



También, la Universidad de Chile y La Universidad de Columbia, a través de una investigación afirman que más del 75% de estos trabajadores están inmensos en problemas de salud mental, conductual y social a causa de los riesgos psicosociales en países como Argentina, Chile, Guatemala, Perú, México y Venezuela (12,13).

En el Perú, la atención a la problemática psicosocial laboral es aún muy incipiente, a nivel jurisprudencial no existe una base que permita la intervención en estos riesgos, y por ende no existen mecanismos preventivos en los centros de trabajo. Así mismo, no se desarrollan coordinaciones intersectoriales entre instituciones públicas para abordar este riesgo, a pesar que se evidenció que es una de las grandes causas que intervienen en la ocurrencia de accidentes laborales (14). Investigaciones realizadas en el país en el personal de salud como la ejecutada en Lima, donde se halló que el 68% de enfermeras presentan riesgos psicosociales, o en Arequipa donde el 91% de estos trabajadores presenta este tipo de riesgo, demuestran la importancia de trabajar en el aspecto psicosocial ocupacional (11,15); sin embargo, aún no se ve con claridad la dirección que se debe tomar para su estudio e implementación. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, la difusión de la información e investigaciones sobre los riesgos psicosociales y su prevención es aún muy escasa (14).

En el departamento de Puno, se ha observado poca iniciativa por parte de las instituciones en implementar acciones para promover la salud ocupacional (9), aun cuando un estudio realizado en trabajadores de salud encontró una afectación psicosocial entre el 66% al 80% (16). Además, la pandemia vivida por la COVID 19 ha hecho que se observe con preocupación la falta de preparación del sistema para proteger a sus trabajadores. Por ello, es importante conocer, a partir de la evaluación, el riesgo para posteriormente plantear intervenciones y asegurar una buena salud (9).



En este sentido, a partir de la interacción con el personal de salud durante el internado comunitario se observó que más de la mitad de trabajadores mostraban molestias físicas, psicológicas y emocionales, lo que ocasionaba que no puedan realizar su trabajo adecuadamente, pleitos entre compañeros, fatigas físicas y en algunos casos ausentismo laboral; el personal atribuye esto a la excesiva carga laboral, discusiones entre el personal, extensión en el horario de trabajo, preocupaciones familiares, no sentir que se le valora, entre otros; los estudios han relacionado estos aspectos con la presencia de riesgos psicosociales. Es importante resaltar que, la investigación se centró en los establecimientos de salud I-4, debido a que tienen mayor nivel de complejidad, demanda y personal; por lo que, presentan mayor cantidad de trabajo, presión de tiempo y atienden a gran cantidad de personas diariamente, lo que incrementa las exigencias en el personal sanitario (17).

Además, la relación que existe entre el trabajador de salud y los usuarios que acuden por sus servicios es estrecha, la calidad de atención que reciban se verá afectado por la presencia de estos riesgos; por eso, es importante poner en agenda los problemas psicosociales con el fin de mejorar el estado de salud de los trabajadores, y al mismo tiempo la atención que brindan. Por lo expuesto, la presente investigación busca dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud de los establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2022?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo general

Determinar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud de los Establecimientos de Salud I-4, Red de Salud Puno-2022.



1.2.2. Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de exposición a riesgos psicosociales, según dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones, y doble presencia.
- Evaluar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud, según características laborales: grupo ocupacional, experiencia laboral y zona de trabajo.
- Evaluar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud, según características personales (edad y sexo).



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Factores psicosociales

La Organización Internacional de Trabajo conjuntamente con la Organización Mundial de la Salud (18), a través de comisión mixta definen a los factores psicosociales como “aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y su situación personal fuera del trabajo, los que, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Esta visión también es reforzada por Sauter, Hurrell, Murphy y Levi, investigadores que también conceptualizan a los factores psicosociales desde dos aspectos; los internos están relacionados al puesto y entorno de trabajo, estos son el clima organizacional, las funciones laborales, las relaciones con compañeros y superiores, y como son las tareas profesionales que se deben cumplir; mientras que los externos son aquellos concernientes a las responsabilidades domésticas y a las actitudes y personalidad del trabajador, el desequilibrio de alguno de estos incrementa la probabilidad de aparición de estrés en el trabajo y de otros problemas conexos a la salud y seguridad del trabajador (19).

Para concebir la idea sobre los factores psicosociales, es necesario entender que al realizar un trabajo, en cualquier rama profesional siempre van a existir condiciones laborales que influyan al cumplir con las tareas encomendadas, como el volumen de trabajo, el tiempo de entrega, la velocidad en la que se tiene que realizar, cuanto conocimiento y capacidades se necesitan para cumplir con la tarea, cuanto control tenemos sobre como realizamos cada actividad, si se tiene autonomía o cierto nivel en la



toma de decisiones y si se cuenta con el apoyo de compañeros y superiores. Estos detalles sobre el trabajo, son los que se denominan factores psicosociales, pudiendo favorecer o perjudicar al trabajador, dependiendo como se presenten. Así, se puede ejemplificar de la siguiente manera: cada puesto de trabajo es diferente en exigencias laborales, la carga de trabajo es diferente, así como también el tiempo en la que se entrega difiere de puesto de trabajo a otro, teniendo diversos turnos de trabajo y descanso. También, respecto a las relaciones interpersonales que existen en el ámbito laboral, mientras que algunas ocupaciones solo necesitan la comunicación entre compañeros de trabajo y superiores, otros tienen que tratar con el público externo, pudiendo ser los clientes, usuarios o proveedores. Todo difiere de trabajador en trabajador, es así también que los factores psicosociales no son iguales para todos (20).

Estos factores pueden ser protectores o de riesgo. Los protectores son aquellas características detectables que potencian el desarrollo, fortalecen y recuperan la salud e incrementan la capacidad de un trabajador al momento de asumir una situación de mucho estrés; mientras que los factores de riesgo son aquellos que pueden afectar la salud y desempeño de los trabajadores (21,22). El estar expuesto a estos factores conlleva diferentes daños tanto a nivel emocional y conductual, como los presentados a nivel físico exteriorizados como enfermedades (18). Incidiendo así en la productividad, calidad y sostenibilidad de la organización (23).

También, es necesario mencionar que existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales, pudiendo ser factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales, no existe diferenciación entre estos, suelen ser intercambiables académicamente (24).



2.1.2 Evaluación de factores de riesgo psicosocial

La evaluación es la identificación de estos en el ámbito laboral. Estos a través de instrumentos que tienen que cumplir las condiciones necesarias para una adecuada identificación; diferentes autores indican que el uso de metodologías tradicionales ha hecho que la evaluación de estos factores tenga dificultad, debido a la insuficiencia conceptual y técnico para evaluar lo psicosocial en el trabajo. Estos factores deben ser evaluados tanto objetiva como subjetivamente, a través de instrumentos validados, los que se deben fundamentar en antecedentes de investigación, índice de fiabilidad, validez de constructo y contenido, calidad de ítems y procesos de estandarización para la aplicación. Punto importante también es la de la confidencialidad, una buena evaluación es aquella que le asegura al trabajador que mantendrá en anonimato sus respuestas, por ello debe ser aplicado por un profesional que tenga la capacidad para emplear los instrumentos (5,20).

Además, los instrumentos tienen que cumplir dos condiciones: la primera, que la medición de los posibles riesgos deba ser comparados con valores de referencia establecidos; la segunda, es imprescindible que se pueda captar la percepción de cada trabajador sobre las condiciones que caracterizan su lugar de trabajo, lo que implica la incorporación de ítems que se orienten a capturar la experiencia laboral desde la experiencia subjetiva y psicosocial del trabajador (25,26). Con la información obtenida se establece el nivel de exposición que tienen los trabajadores a estos riesgos y a partir de ello plantear medidas de prevención y/o protección (20).

2.1.3 Identificación de factores de riesgo psicosocial

La identificación tiene el objetivo de recoger información sobre los factores psicosociales que suponen un riesgo para la seguridad y salud de las personas



trabajadoras, lo que permitirá conocer su naturaleza, alcance y gravedad. Las actividades a realizar son:

1. Seleccionar el método y/o técnica más adecuada para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.
2. Aplicar el método y las técnicas seleccionadas.
3. Analizar los datos obtenidos.
4. Realizar y presentar el informe.

A partir de ello, pueden presentarse los siguientes escenarios:

- a) Los niveles de los factores de riesgo no demandan que se realicen acciones para eliminar o disminuir la exposición, porque los resultados son aceptables, de todas maneras, es necesario acciones de seguimiento y control.
- b) Se detectan factores de riesgo que requieren distintos niveles de intervención en función de su magnitud.
- c) Los resultados no brindan un panorama claro en uno o varios factores, a partir de ello se pueden utilizar otras técnicas para definir la situación o elegir lo mejor para los trabajadores (20).

2.1.4 Modelo de estudio de factores psicosociales: Modelo Copenhague (COPSOQ)

Este modelo integra dimensiones del modelo de Karasek: demanda – control – apoyo social y desequilibrio esfuerzo – recompensas de Siegrist, además de añadir la teoría de la doble presencia (27). Producto de la investigación se diseñó COPSOQ, originado en Dinamarca, actualmente es utilizado a nivel internacional en diferentes estudios. Este modelo centra la importancia en la evaluación para la prevención de riesgos, siendo la primera versión elaborada por el National Research Centre for the Working Environment en el año 2000 (28).



Kristensen en su modelo postula distintas dimensiones de riesgo psicosocial, cada una de ellas puede ser medida independientemente y en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial. Una característica que posee es la medición independiente de cada dimensión, lo que da una visión más detallada de la situación (29).

Este cuestionario presenta tres clases de resultados:

- Las puntuaciones: Expresa la mediana para cada una de las 20 dimensiones psicosociales (va desde 0 a 100). Se presentan dos casos, cuando la puntuación está más cerca de 100 se dice que es positiva; por el contrario, si está cerca de 0 es negativa. Esto permite definir las áreas de mejora.
- Prevalencia de la exposición: puede presentarse tres niveles, el rojo (situación más perjudicial para la salud), amarillo (situación intermedia) y verde (exposición más favorable), para hallar la prevalencia se evalúa por separado a cada trabajador en cada factor de riesgo, en conjunto se saca el porcentaje de los trabajadores en cada nivel; estos resultados pueden ser agrupados de acuerdo al puesto de trabajo, turno, etc.
- Distribución de frecuencias: permitirá ver de forma gráfica y clara la situación de cada factor de riesgo, permitiendo una descripción a detalle del escenario de exposición (27).

Este modelo cuenta con las siguientes dimensiones y subdimensiones de los factores de riesgo psicosocial.

A. Dimensión exigencias psicológicas en el trabajo

Estas exigencias se desarrollan desde dos aspectos. La primera, cuantitativa y el tipo de tarea, consiste en la cantidad de trabajo y el tiempo que se tiene para realizarlo. El segundo aspecto es la relacionada a la clase de tarea, centrado en si se necesita interactuar con otras personas o para ellas, perteneciendo esto al área emocional (29).



- Subdimensiones
 - Exigencias cuantitativas: Este subdimensión esta referida a la cantidad de labores y el tiempo que se le asigna al trabajador para realizarlas, se afirma que la exigencia es alta cuando el tiempo que se tiene no alcanza para cumplir con las tareas encomendadas. Generalmente se presenta en casos de falta de personal, donde el trabajador se ve obligado a realizar tareas para suplir las deficiencias laborales, conllevando a un alargamiento de la jornada de trabajo. También con la inadecuación de la tecnología, materiales o procesos de trabajo (29).
 - Exigencias cognitivas: Relacionada al uso de conocimientos cognitivos como, cuanta concentración o memoria es necesaria para cumplir la tarea (30).
 - Exigencias emocionales: Son aquellas donde el trabajador tiene para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, esto tiene gran repercusión principalmente en aquellos trabajadores que tienen que interactuar con usuarios, clientes, entre otros individuos, siendo el caso los trabajadores de salud. Otros casos también tienen que ver con la relación con superiores, compañeros de trabajo o proveedores. Un trabajador incrementa este tipo de exigencias mientras mayor es la necesidad de esconder las emociones, cuando no se puede opinar, circunstancias que muchas veces se relacionan con las reglas del manejo de clientes, limitada intervención del personal y con deficiencias en las políticas de gestión de personal (29).
 - Exigencias de esconder emociones: Surgen cuando un trabajador evitar implicarse en las circunstancias emocionales que exige el cumplimiento de su trabajo, estas tienen gran repercusión en aquellas profesiones que abarquen trabajar junto a las personas, como por ejemplo el personal de salud, ya que estos para cumplir con sus intervenciones necesitan crear interacción para lograr cambios de actitud, al



realizar esto es inevitable que exista intercambio de sentimientos. La exposición a estas exigencias es imposible de eliminar en ocupaciones que brindan servicio a personas, por ejemplo, no se puede “eliminar” pacientes.

- Exigencias sensoriales: Referido al uso de los sentidos del trabajador, con atención (29).

B. Dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo

El trabajo de Karasek coloca al control en una posición central en relación a la salud, junto a sus dos dimensiones: influencia (autonomía) y desarrollo de habilidades, constituye una base objetiva para un trabajo activo y el aprendizaje si se tiene un nivel de control alto (8).

- Subdimensiones

- Influencia: Se refiere a la autonomía en el trabajo, respecto a las labores a efectuar y el modo de hacerlo. El nivel de decisión que posee el trabajador sobre estos aspectos en su labor cotidiana (29).
- Control sobre el tiempo de trabajo: Si el trabajador puede parar su trabajo por razones familiares o particulares, descanso o vacaciones (31).
- Posibilidades de desarrollo: Si la persona puede poner en práctica los conocimientos, habilidades, experiencia y adquirir nuevos. Concerniente con el nivel de complejidad y variedad de las tareas. De tal forma que un trabajo estandarizado y repetitivo, significa una exposición nociva (29).
- Sentido del trabajo: Se halla cuando se siente que la labor que realiza genera cambios en la sociedad, la persona se siente realizada al sentir que “lo que hace” es importante y útil para los demás y eso lo inspira en el ámbito laboral. El significado que se le da al trabajo al que se dedica los mejores años de la vida y la



contribución al producto y servicio final. Todo esto ayuda a afrontar de una forma más positiva las exigencias (29,32).

- Integración en la empresa: Sentimiento de sentirse parte de la organización para la que trabaja (31).

C. Dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo

Esta dimensión está relacionada a la interacción que se tiene con los compañeros y superiores. Desarrolla temas sobre el liderazgo y si las tareas encomendadas a los trabajadores generan algún conflicto. Todo lo mencionado se relaciona con la salud de diversas formas (29).

- Subdimensiones
 - Claridad de rol: cuando un trabajador tiene claro todos los detalles sobre el trabajo que realiza, tales como las labores exactas, los recursos con los que cuenta, las decisiones que puede tomar, responsabilidades que tiene que cumplir, etc.
 - Conflicto de rol: Sucede cuando un trabajador tiene que cumplir órdenes que generen conflictos a nivel profesional o ético, el estar en esa posición crea una pugna interna donde tiene que optar acciones que lo obligan a escoger entre, cumplir con su tarea o ser fiel a los principios que rigen su vida.
 - Calidad de liderazgo: Tiene que ver con los rasgos que tienen los superiores al momento de guiar el trabajo de los recursos humanos (29).
 - Calidad de relación con superiores: relacionado a obtener ayuda en el momento en que el trabajador solicite a su superior, los mismos que también se encargan de tener a sus trabajadores actualizados con la información que necesita para realizar sus tareas, por ejemplo, en el personal de salud sobre las actualizaciones en las normas técnicas, y demás temas concernientes a su trabajo.



- Calidad de la relación con compañeros de trabajo: Ser ayudado por los compañeros del trabajo, en el momento en que se requiera y así cumplir satisfactoriamente con las tareas. Así mismo, es concerniente al sentimiento de pertenencia al equipo con el que se labora todos los días (29,31).

D. Dimensión Compensaciones

Esta dimensión desarrolla el equilibrio que debe haber entre el esfuerzo que se pone en realizar las tareas del trabajo y las recompensas que se recibe por eso, si hubiera diferencia significaría aumento en la probabilidad de aparición de problemas de salud (33).

- Subdimensiones

- Estima: Se refiere al trato que recibe un trabajador en su institución, basado en su labor y si se le reconoce por el esfuerzo puesto. Especialmente relacionado a si existe equidad y trato justo.
- Inseguridad respecto del contrato de trabajo: relacionado con la estabilidad laboral, preocupación por perder el puesto actual, tener que enfrentarse a una búsqueda de trabajo y modificaciones en el salario,
- Inseguridad respecto de las características del trabajo: desarrolla la preocupación que el trabajador experimenta a que cambien las características de su trabajo, estas son: cambio en relación a las labores, al puesto laboral, si existe modificación del sueldo, turnos de trabajo, etc. Suele presentarse escenarios donde aquellos trabajadores con mayor miedo a perder su estabilidad laboral aceptan el empeoramiento de las condiciones de su trabajo a fin de permanecer en la institución, afectando su salud y calidad de vida (29,31).



E. Dimensión doble presencia

Un trabajador tiene que responder a las demandas que genera su trabajo como también al domestico-familiar, lo que afecta negativamente en su salud y bienestar, ya que ambos forman parte de una misma realidad, y genera un conflicto de tiempos.

- Subdimensiones
 - Doble presencia: Estas exigencias se presentan cuando las actividades laborales interfieren con las domestico-familiares, son altas cuando las exigencias laborales obstruyen con las familiares, esto está estrechamente relacionado con las exigencias cuantitativas ya que un alargamiento o modificación de la jornada de trabajo o nivel de independencia sobre estos provoca conflictos con los horarios, afectando de este modo la vida social de la persona (29).

2.1.5 Características personales del trabajador

a. Edad

Se refiere a la edad en años, comprende la que va desde el nacimiento hasta la edad actual de la persona (34). La OMS presenta los grupos de edad según etapas de vidas, siendo las que corresponden a la investigación las que se encuentran en etapa de vida joven (20 años – 29 años 11 meses), adulto (30 – 59 años 11 meses) y adulto mayor (60 a más años).

b. Sexo

Es la diferencia fenotípica. Diferencia física y constitutiva del hombre y la mujer, del macho y de la hembra (35).



2.1.6 Características laborales del trabajador

a. Grupo ocupacional

Se refiere a los cargos que ocupa un trabajador en relación a su preparación, formación, capacitaciones o experiencia. En el sector de la salud, pueden ser: profesional, técnico y auxiliar (36).

b. Experiencia laboral

Se puede definir como la respuesta del trabajador al momento de realizar alguna práctica, política o procedimiento. Tiene estrecha relación con la capacidad del individuo, un trabajador adquiere mayor experiencia con el paso del tiempo, ya que a mayor cantidad de horas ejecutando sus labores, va obteniendo mayores habilidades, conocimientos y destrezas (37). Para la categorización de la antigüedad laboral, se suelen utilizar los reportes de accidentabilidad en torno a los accidentes ocupacionales, siendo los utilizados por las investigaciones en esta rama de estudio los intervalos de: 0 hasta 6 meses, 6 meses hasta 2 años, 2 años hasta 5 años, 5 años hasta 10 años y más de 10 años (38,39).

c. Zona de trabajo

Cualquier lugar dónde pueda permanecer un trabajador durante sus labores. Son aquellas áreas en la que las personas deben permanecer o deben acceder debido a su trabajo (40).

- Delimitación de la zona de trabajo

La delimitación geográfica en el país está basada en lo urbano y rural, sobre ello los especialistas en el tema afirman que aun estando en el siglo XXI no se puede definir de forma exacta los términos urbanos, rural o ciudad, ya que la realidad de cada país es diferente. Uno de los criterios para la clasificación, es la cantidad de personas viviendo en el área y la distribución de las viviendas, de acuerdo a esto una zona urbana es aquella que cuenta con más de 2 mil habitantes, y donde los domicilios están ubicados de forma



contigua y forman calles (41). Entonces, la ciudad de Puno es una zona urbana, mientras que según estadísticas el 93% de población de Acora vive en áreas rurales (42).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

– **Riesgo ocupacional**

Son situaciones laborales que pueden ocasionar daños importantes a la salud del trabajador, pudiendo ser físicos, sociales y mentales (24).

– **Personal de salud**

Son aquellos trabajadores que tienen como actividad el trabajo asistencial, están compuestos por todos los profesionales de la salud, técnicos y auxiliares en salud (43).

– **Dimensión psicosocial**

Son entidades que forman parte de un constructo psicosocial, describe la realidad organizacional y las condiciones de trabajo; puede medirse de forma independiente o evaluarse en conjunto (29).

– **Exigencias psicológicas laborales**

Son las demandas que se requiere para el cumplimiento de las tareas en el trabajo, abarcan aspectos como la cantidad de trabajo, tiempo para realizarlo, la clase de tarea y los procesos cognitivos que requieren (31).

– **Trabajo activo y posibilidades de desarrollo**

Es la dimensión referida al control del propio trabajo, incluye la autonomía del trabajador y el desarrollo de habilidades (31).

– **Apoyo social y calidad de liderazgo**

Dimensión enfocada en el apoyo brindado por los jefes y los compañeros de trabajo, también desarrolla el liderazgo y el conflicto de rol (31).



– **Compensaciones**

Se refiere a las recompensas que recibe un trabajador, desarrolla el equilibrio entre el esfuerzo que se pone al realizar una tarea y lo que se recibe a cambio (31).

– **Doble presencia**

Preocupaciones que se generan al no poder cumplir satisfactoriamente con las tareas del hogar a causa del trabajo (31).

2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador en el año 2021 se realizó una investigación en donde se plantea la importancia de conocer los principales riesgos psicosociales debido a las consecuencias negativas que estos acarrear. Por ello, el estudio tuvo el objetivo de identificar los factores psicosociales en el personal de salud que trabaja en los nosocomios de América Latina, y con los datos obtenidos se planteen investigaciones a nivel local. La metodología se basó en la revisión de bibliografía de estudios científicos, para ello se plantearon criterios de exclusión e inclusión; la selección inicial por palabras clave conformo un total de 149 artículos, posteriormente se obtienen 11 artículos, a través de la estadística descriptiva se realizó el análisis de la información según frecuencias y porcentajes de los estudios. Los resultados indican que los profesionales de estos hospitales están expuestos a factores de riesgos psicosocial, porcentualmente el de mayor prevalencia fue la dimensión de exigencias psicológicas con el 26.92% seguido de las dimensiones de apoyo social, calidad de liderazgo y compensación en el trabajo con 23.08%, seguido del 19.23% correspondiente a las dimensiones de trabajo activo y desarrollo de actividades, por último, conflicto trabajo – familia con 7.69% de prevalencia de riesgo. Se concluye, la importancia de realizar cambios a corto, mediano y largo plazo a través de intervenciones, las que deben ser reevaluadas constantemente (44).



Otra investigación realizada en Chile en el año 2022, tuvo el objetivo de relacionar la enfermedad profesional con los riesgos psicosociales en un hospital, también estudiar la existencia de recursos que mitiguen la prevalencia de estos riesgos. El diseño fue observacional, analítico, transversal; la muestra estuvo compuesta por 480 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el Cuestionario Suseso Ista 21, a partir de ello los autores afirman que las dimensiones de prevalencia alta son las exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, doble presencia y compensaciones. En el apartado donde se definen los recursos que atenúen estos riesgos, se desarrolla el término de factor protector, la que cumpliría la función de reducir el riesgo psicosocial, así, se hace un comparativo entre las exigencias cuantitativas y el sentido del trabajo, por ejemplo cuando las exigencias cuantitativas son altas y el riesgo psicosocial del sentido de trabajo es alto, los efectos en el trabajador son más altos que cuando el riesgo de sentido de trabajo es bajo, demostrando así como funciona un factor protector. Las conclusiones a las que se llegó son, que la presencia de estos riesgos se relaciona a las enfermedades, pero que los factores protectores como el sentido del trabajo puede atenuar las consecuencias que se puedan presentar, así mismo se afirma que el bienestar está estrechamente asociado a las exigencias emocionales y la salud mental (45).

También en Chile, en el 2018 un trabajo tuvo como objetivo describir la salud y el riesgo psicosocial en tres centros de salud públicos y analizar sus asociaciones con condiciones de trabajo y enfermedad. La metodología indica que es un estudio observacional, analítico, transversal; la muestra fue de 438 funcionarios, quienes llenaron el instrumento Cuestionario Suseso Ista21, los resultados indican que el 14.6% tiene una enfermedad que fue provocada y/o agravada a raíz de realizar su trabajo, esto explica la existencia de niveles bajos de salud general, salud mental y vitalidad, así también, altos



niveles de estrés y el desequilibrio entre el esfuerzo y recompensa en estos trabajadores. Además, los riesgos psicosociales de prevalencia alta son los de las dimensiones de exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y compensaciones, resaltar que estos se presentan de forma común en todos los centros de salud en estudio; Por otro lado, se presentan 9 riesgos psicosociales altos que permiten discriminar entre empleados sanos y enfermos: Exigencias psicológicas cuantitativas, exigencias psicológicas emocionales, exigencias psicológicas de esconder emociones, influencia, conflicto de rol, relación con superiores, relación con compañeros, estima y doble presencia. Entonces, las intervenciones se deben centrar en aquellos riesgos comunes que se presenten en los tres centros de salud (46).

El modelo Karasek fue base en una investigación realizada en Chile en el año 2013. Este artículo realizó un análisis en los Centros de Salud Públicos, en los que se estudió si los factores psicosociales ocasionaban estrés laboral y si esto tendría relación con el desempeño. El estudio fue no experimental, de tipo transversal; la muestra la conformaron 141 trabajadores, pertenecientes al área rural y urbana, quienes respondieron al instrumento Cuestionario del Contenido del Trabajo. Los resultados indican que los participantes de ambas zonas de trabajo están ubicados en el cuadrante dos “trabajo activo”, donde las exigencias a la persona son altas, pero puede hacer frente a ello debido a la capacidad de decisión que tiene en su centro laboral, resaltando el valor del Control en este ámbito, también sienten seguridad en su trabajo, debido al apoyo tanto de los compañeros como de sus superiores. A partir de ello, se concluye la importancia que tiene la confianza de un trabajador, y como esto aumenta la motivación, la satisfacción y capacidad de trabajo, también es imperioso que exista equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, todo esto mejora el estado de salud de los trabajadores (47).



2.3.2 Antecedentes nacionales

A nivel nacional también se realizaron investigaciones. En Piura en el año 2021, un estudio tuvo el objetivo de determinar la correlación entre riesgo psicosocial y desajuste psicológico, su metodología fue experimental-correlacional. Los instrumentos que se utilizaron fueron la escala Primary Care Evaluation of Mental Disorders y el PSQ CAT21 COPSOQ, aplicada a una muestra de 50 trabajadores del área de la salud. Se demostró que existe relación entre el riesgo psicosocial y el desajuste psicológico, a través del análisis Rho Spearman, con un resultado de $Rho=.342$, $p<.01$, la situación de los trabajadores de este centro de salud denota que los niveles altos de prevalencia de factores psicosociales vienen como respuesta a las altas exigencias laborales, ocasionando que exista desgaste psicológico, y por consiguiente estrés, lo que conlleva a porcentajes altos de ansiedad, alcoholismo, trastornos alimenticios y cambios de humor; se afirma también que las relaciones que se tiene con los compañeros de trabajo influye al momento de afrontar estas exigencias. La inseguridad laboral o el miedo a perder el trabajo, representan las mayores causas generadoras de estrés no solo para el trabajador, sino para toda la familia. La investigación también indica que la prevalencia de estos riesgos podría condicionar la aparición de Burnout o alguna enfermedad mental. Se concluye que, las empresas o instituciones a la actualidad empiezan a darle importancia a la evaluación de estos factores de riesgos incluso antes de que afecten a los trabajadores y la organización. Además, es necesario que se intervengan diferentes contextos laborales con un enfoque preventivo (48).

De manera semejante, un estudio realizado en Lambayeque el 2020, tuvo como objetivo identificar el nivel de riesgo psicosocial general y por dimensiones, según edad, sexo, puesto de trabajo y tipo de contrato en el personal. La investigación fue no experimental-descriptiva. La población fue de 1228 profesionales sanitarios, a través del



muestreo aleatorio simple se determinó una muestra de 292 trabajadores de salud de un hospital. La técnica fue la encuesta y se recolecto los datos a través de la aplicación del instrumento Cuestionario adaptado por Pando, Aranda, Varillas y Elizalde al contexto peruano: Factores Psicosociales en el Trabajo. Los resultados muestran que el 59.4% de trabajadores tiene un nivel medio de riesgo psicosocial, mientras que solo el 8% representa niveles bajos. Sobre las dimensiones, aquellas de mayor exposición son las de exigencias laborales y satisfacción con remuneración del rendimiento, los niveles medios son los que prevalecen en todas las dimensiones. Con respecto a la edad de los participantes, los mayores porcentajes son los de las dimensiones de exigencias laborales y satisfacción con remuneración del rendimiento, en las etapas de adultez temprana y media; de igual manera en las dimensiones ya mencionadas se muestra prevalencia alta del riesgo en ambos sexos. Las enfermeras y médicos son los puestos de trabajo de mayor exposición a este tipo de riesgo (49).

En Lima, el 2019 un estudio tuvo el objetivo de determinar la asociación entre los Factores de riesgo psicosocial y el Estrés laboral en médicos y profesionales de salud de un hospital. Su metodología fue cuantitativa, correlacional- transversal. Participó una muestra de 67 trabajadores de este hospital, cuyos puestos de trabajo son los que corresponden a las áreas de medicina, enfermería, obstetricia, nutrición, psicología y odontología; la técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el de factores psicosociales. Los resultados indican la prevalencia del nivel medio de riesgo psicosocial, con un 91%; las dimensiones con mayores porcentajes son los de exigencias laborales y remuneración de rendimiento, con 49.3% y 61.2% respectivamente. El apartado del estrés laboral, muestra un 74.6% de personal de salud con nivel bajo. Las dimensiones que están asociadas a la presencia de estrés fueron condiciones del lugar y carga de trabajo, contenido y características de la



tarea, e interacción social y aspectos organizacionales, las mismas que en las conclusiones la autora resalta la importancia de las intervenciones debido a que si se tiene prevalencias altas se elevarán los niveles de estrés (15).

Una investigación en Arequipa el 2019 planteó que los factores de riesgo psicosocial, al condicionar el estado de salud física, mental y social de una persona, ocasionaría aumento de niveles de estrés, presencia de síntomas cardiovasculares, entre otros, como consecuencia se tendría una afectación en el desempeño laboral. Tuvo el objetivo de determinar si estos factores de riesgo están relacionados al desempeño laboral. Para ello, participaron 128 enfermeras, bajo una metodología descriptiva- correlacional y transversal, en base al llenado del instrumento Susesos Ista21 para los factores psicosociales y el Cuestionario de desempeño laboral. A partir de ello, se afirma que el personal de enfermería tiene una prevalencia de riesgo medio en un 68%, también el desempeño laboral regular representa en 64.1%. Sobre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial se observó que las exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social presentan riesgo alto. Se concluye que ambas variables tienen relación, siendo que los riesgos de este tipo afectan de manera directa al desempeño (disminuyéndolo) en el trabajo de las profesionales de la salud en estudio (11).

Otro estudio realizado en Ica el 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre los riesgos psicosociales con la aparición del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud de un hospital de Nazca. Fue de diseño no experimental, transversal, prospectiva, analítica; aplicado a una muestra de 36 profesionales de la salud de las áreas de medicina interna y emergencia. Los resultados indican que ambas variables tienen una correlación significativa de 0.89, a través del uso del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall, es decir que a mayor nivel de riesgos psicosociales crece la probabilidad de adquirir síndrome de Burnout. Sobre esto último los porcentajes indican que el 58.3%



presenta tendencia de adquirir este síndrome, mientras que el 13.9% ya lo tiene. Así mismo, con relación a los riesgos psicosociales predomina el nivel medio con un 61.1% y la prevalencia alta está en el 22.2% de trabajadores. Detallando las correlaciones, es alta con respecto al tiempo de trabajo, mientras más tiempo trabajando se incrementa la posibilidad de aparición de Burnout, también es alta con respecto al interés en el trabajo, mientras más bajo sea este, se incrementa la posibilidad. Las correlaciones moderadas se presentan con la carga en el trabajo y la demanda psicosocial, si estas se presentan en mayor cantidad habrá más posibilidad de Síndrome de Burnout, por el contrario, al apoyo social, cuando se presenta en menor medida, hay un incremento de aparición (50).

Así mismo, una investigación realizada en Tarapoto el 2019, tuvo el objetivo de determinar la influencia del riesgo psicosocial en el trabajo sobre el desempeño laboral del personal asistencial de un Centro de Salud, el estudio fue cuantitativo, de corte transversal y diseño descriptivo correlacional, su población estuvo constituida por 72 trabajadores, a quienes se les aplicó el instrumento Cuestionario ISTAS 21. Los resultados indican que el personal tiene nivel de exposición psicosocial favorable para la salud en las dimensiones de Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo con 64% y Apoyo Social y Calidad de Liderazgo con 47%, mientras que las dimensiones más desfavorables para la salud son Estima con 68%, doble presencia 60%, exigencias psicológicas con 50% e Inseguridad con 49%. Se concluyó en que el riesgo psicosocial presenta correlación directa significativa con el desempeño laboral (51).

2.3.3. Antecedentes locales

Un estudio realizado en Puno el año 2017, tuvo como objetivo determinar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. La metodología indica que el tipo de investigación fue



descriptiva, de diseño correlacional – comparativa. La población y muestra estuvo conformada por la misma cantidad de profesionales, siendo un total de 17. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés, para comprobar la relación entre variables se utilizó el análisis por Regresión Categórica. Los resultados presentan primeramente el nivel de exposición de las trabajadoras a los factores psicosociales, estos se muestran en forma de dominios, siendo que en el de liderazgo y relaciones sociales el 42% de trabajadoras de Emergencia tienen una exposición alta a muy alta, mientras que el 80% del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) presentan riesgo muy alto; en el dominio de control sobre el trabajo ambas áreas del hospital tienen una exposición alta a muy alta, 67% en emergencia y 40% en UCI; las demandas del trabajo indican un riesgo muy alto para la totalidad de trabajadoras y en el dominio de recompensas el 50% de profesionales de enfermería de emergencia tiene un riesgo muy alto, mientras que el 40% de UCI está expuesto en un nivel muy alto. Por otro lado, con relación al estrés el 50% de enfermeras del servicio de emergencias presenta un nivel de estrés alto y en UCI el 40% tiene un nivel alto. Con respecto a la relación de variables, solo es significativa en el servicio de emergencia. Se concluye, que la exposición a los factores de riesgo psicosocial difiere en cada área de trabajo (16).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación

La investigación fue cuantitativa, porque se basó en la medición numérica de la variable para posteriormente realizar el análisis estadístico. Es de tipo descriptivo porque indagó la incidencia de la variable en una población para después describirla (52).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque no se realizó manipulación de las variables, más bien se centró en observar los fenómenos tal como se presentaron en su entorno habitual, para luego analizarlos; y fue de corte transversal ya que se recopilaron datos en un momento único (52).

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se realizó en los establecimientos de salud I-4 de la Red de salud Puno, provincia y departamento de Puno. Específicamente en los distritos de Puno y Acora.

La región de Puno se encuentra ubicada al sureste del Perú; con relación a la población, el Instituto Nacional de Estadística e Informática en el 2017 indicó que la población total en el departamento de Puno es de 1, 226,936. Así mismo, la provincia con mayor concentración poblacional es Puno siendo en el ámbito urbano con un 62% y rural con el 37% (53).

En esta región, el ente rector del sector salud es la Dirección Regional de Salud de Puno (54); la misma que, tiene órganos desconcentrados con la denominación de Redes de Salud, situándose el estudio específicamente en la Red de Salud Puno, en dos



establecimientos de salud del primer nivel de atención con categoría I-4, Centro de Salud con Internamiento: José Antonio Encinas, ubicado en la zona urbana de la capital Puno, con una población asignada de 15 800 usuarios; y Acora, que atiende a la población del mismo distrito, ubicado a 33 km de la capital y con una población asignada de 2 391 usuarios. Estos establecimientos cumplen con la responsabilidad de brindar atención médica ambulatoria y con internamiento, principalmente orientada al área materno-perinatal e infantil, son los centros de referencia de los puestos de salud sin internamiento (55,56).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población - muestra estuvo conformada por el personal de salud de los establecimientos de salud con categoría I-4 de la Red de salud Puno, según registro de la Dirección Regional de Salud de Puno (DIRESA) estos son:

- Establecimiento de Salud Acora
- Establecimiento de Salud José Antonio Encinas (57).

Así mismo, son personal de salud aquellos trabajadores que desarrollan actividades de salud. Este personal comprende a:

1. Profesionales de la salud: Médico cirujano, cirujano dentista, químico farmacéutico, enfermera, obstetra, biólogo, psicólogo, nutricionista, ingeniero sanitario y asistenta social (43).
2. Personal técnico y auxiliar asistencial de la salud (58).

Entonces, la población - muestra estuvo compuesta por 176 trabajadores de salud pertenecientes a los establecimientos mencionados, información obtenida del Padrón Nominal – Registro Nacional del Personal de la Salud “INFORHUS”- Red de Salud Puno (59).



Personal de salud de los establecimientos I-4, Red de Salud Puno

EESS ACORA	EESS JOSE ANTONIO ENCINAS
102 trabajadores	74 trabajadores

*Datos obtenidos partir de padrón INFORHUS

Criterios de selección

a. Criterios de inclusión

- Personal de salud, que comprende a los profesionales de la salud y personal técnico y auxiliar asistencial de la salud, que labora en los establecimientos de salud Acora y José Antonio Encinas.
- Personal de salud de todas las etapas de vida, de ambos sexos que laboren en los establecimientos de salud Acora y José Antonio Encinas.
- Personal de salud que acepten participar en el estudio.

b. Criterios de exclusión

- Personal de salud que se encuentre con licencia o vacaciones, durante la investigación.
- Personal con contrato temporal menos a 3 meses.

3.4 VARIABLES Y SU OPERALIZACIÓN

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice
<p>Riesgo psicosocial:</p> <p>Referido a las relaciones que existe entre factores internos y externos al ámbito laboral. Los internos referidos a las características del puesto de trabajo y condiciones laborales; y las externas relacionadas a su entorno personal, habilidades, necesidades y todo lo relacionado fuera de la organización. Cuando interactúan puede influir sobre la salud del trabajador (18)</p>	<p>Los riesgos psicosociales en el personal de salud evaluado a través del instrumento SUSESO ISTAS 21 el cual divide a estos en cinco dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia (31)</p>	1) Exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> Exigencias cuantitativas: El tiempo en el trabajo es suficiente para la cantidad de trabajo exigido. Exigencias cognitivas: Capacidad del trabajador en procesos mentales como la atención, memoria y decisiones. Exigencias sensoriales: Uso de los sentidos del trabajador, con atención. Exigencias emocionales: El trabajador tiene la capacidad para entender la situación de otras personas y la demanda emocional que esto causa. Exigencia de esconder emociones: ocultar las emociones básicas, disimulo de la vergüenza y esconder las opiniones. 	<p>Siempre (4)</p> <p>La mayoría de veces (3)</p> <p>Algunas veces (2)</p> <p>Solo unas pocas veces (1)</p> <p>Nunca (0)</p>
		2) Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Influencia: La decisión o autonomía que tiene el trabajador sobre lo que hace en su trabajo. Control sobre el tiempo de trabajo: Si el trabajador puede pausar su trabajo por razones personales, descanso o vacaciones. 	



			<ul style="list-style-type: none">• Posibilidades de desarrollo en el trabajo: Trabajadore pone el practica y desarrolla conocimientos y habilidades.• Sentido del trabajo: Alto sentido del trabajo que ayuda a afrontar las exigencias.• Integración en la empresa: El trabajador se siente identificado con la institución.	
		3) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Claridad de rol: El personal siente que las acciones y responsabilidades asignadas están adecuadamente definidas.• Conflicto de rol: Las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo.• Calidad de liderazgo: Capacidad del jefe para cuidar el bienestar del trabajador.• Calidad de la relación con superiores: El trabajador recibe la ayuda que necesita en el momento adecuado.• Calidad de la relación con compañeros de trabajo: Existe comunicación y se recibe el tipo de ayuda que se necesita.	



		4) Compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Estima: Siente que se le reconoce por parte de superiores y compañeros. • Inseguridad respecto del contrato de trabajo: Existencia de preocupación por su contrato, estabilidad o renovación. • Inseguridad respecto de las características del trabajo: Cambios de tareas, jornada y horarios de trabajo. 	
		5) Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación por tareas domésticas: Si se perjudica en el trabajo debido a tareas domésticas. 	
Variables de caracterización	Son aquellas que intervienen en el estudio, las que serán controladas y analizadas durante la investigación. Esta caracterización está relacionada con los atributos personales y profesionales (60)	Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo 	<ul style="list-style-type: none"> - 20 a 29 años - 30 a 59 años - 60 a más años - Hombre - Mujer
		Características laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo Ocupacional • Experiencia laboral • Zona de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional. - Técnico. - Auxiliar - 0 a 6 meses - 6 meses a 2 años - >2 años a 5 años - >5 años a 10 años - Más de 10 años - Urbano - Rural



3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnica

La técnica de la presente investigación fue la encuesta.

3.5.2 Instrumento

El instrumento fue el cuestionario, denominado Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) basado en el modelo del mismo nombre, es usado a nivel internacional debido a sus buenos resultados en la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales (29). Se han realizado adaptaciones a nivel mundial debido a que es avalado por instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud. Una de las adaptaciones es la realizada en Chile, denominada SUSESO ISTAS 21.

Posteriormente este cuestionario fue validado para la población peruana por los investigadores Osorio y Quispe (61). Para la evaluación de los riesgos psicosociales el instrumento consta de 89 preguntas, agrupadas en 5 dimensiones (31).

Las preguntas están agrupadas por dimensiones codificadas en el instrumento. Así mismo, todas las interrogantes tienen un puntaje de 0 a 4, en la escala de Likert, siendo:

4= Siempre

3=La mayoría de veces

2=Algunas veces

1=Solo unas pocas veces

0=Nunca

Para obtener los resultados se tiene que calcular el puntaje de cada trabajador. Los resultados se hallan de la siguiente manera:

a. Obtener el puntaje porcentual por subdimensión

Las preguntas y puntos de cada subdimensión son diferentes. Para hallarlo, se suma el puntaje conseguido por todas las preguntas pertenecientes a cada subdimensión, luego



se divide por el máximo puntaje que se puede alcanzar en cada subdimensión y multiplicarlo por 100, se mantiene 2 decimales en la respuesta.

$$\frac{\Sigma \text{ Puntos obtenidos en la subdimensión}}{\text{Puntaje máximo posible en la subdimensión}} \times 100$$

El cuestionario tiene una escala estandarizada, donde luego de obtener el resultado de cada subdimensión del trabajador, se compara con los datos y se ubica la situación de la persona pudiendo estar en un nivel de riesgo alto, medio o bajo.

Una vez calculado el puntaje de las subdimensiones, se procede a determinar el puntaje por cada dimensión con los datos obtenidos.

b. Calcular puntaje porcentual de la dimensión

Se calcula promediando los puntajes porcentuales de cada una de las subdimensiones que conforman cada dimensión. La suma de estos puntajes dividido por el número de subdimensiones.

$$\frac{\Sigma \text{ Puntaje porcentuales subdimensiones}}{\text{Numero de subdimensiones}}$$

Luego se compara el puntaje porcentual conseguido en la dimensión con los puntajes porcentuales de terciles del Cuestionario (31).

c. Cálculo del nivel de exposición general

Finalmente, para hallar el nivel de exposición, se consideró la suma de los puntajes obtenidos en todas las preguntas del cuestionario. Se clasificará el nivel de riesgo de cada trabajador basándose en los datos de la siguiente tabla:

Riesgo alto	238- 356 puntos
Riesgo medio	119- 237 puntos
Riesgo bajo	0 – 118 puntos

*A partir de la baremación del instrumento (Ver anexo 10)



Validez

En Perú, Osorio y Quispe validaron el instrumento SUSESO ISTA 21 versión completa, para aplicarla en la población peruana a través del juicio y criterio de tres expertos, quienes afirman que el contenido del instrumento de medida es válido, todos los ítems son pertinentes con sus respectivos conceptos. Los jueces expertos están de acuerdo con el instrumento el cual tiene el objetivo de medir los factores de riesgo psicosocial (61).

Confiabilidad

Para este aspecto, el instrumento se sometió a un análisis de confiabilidad por el método de consistencia interna (alfa de Cronbach), realizado por Osorio y Quispe, donde alcanzó un alfa de Cronbach significativamente elevada ($\alpha=0.834$). Por ende, se demuestra que el instrumento es confiable y consistente internamente (61).

3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Coordinación

- Se solicitó una carta de presentación a la decana de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano, dirigida al director de la Red de Salud Puno. (Ver anexo 04)
- Se tramitó la solicitud de aprobación del Comité de Ética de la Universidad Nacional del Altiplano, para ello se presenta el proyecto de investigación, consentimiento informado, los anexos que la oficina solicita y el curriculum vitae de la investigadora.
- En respuesta a la carta dirigida y posterior a una reunión ordinaria realizada por el comité de ética se reciben las observaciones en el proyecto de investigación y el consentimiento informado, estas fueron absueltas de forma presencial en la



oficina ubicada en el vicerrectorado de investigación. Como resultado se emitió la constancia de aprobación. (Ver anexo 05)

- En la Red de Salud Puno, la oficina encargada de dar trámite de las investigaciones es la de capacitaciones, ahí se entregó la carta de presentación, junto a demás documentos solicitados, tales como: solicitud dirigida al director de la Red de Salud Puno, acta de aprobación del proyecto de investigación, boleta de pago de caja por derecho de investigación y carnet de vacunación con todas las dosis contra la COVID19.
- En respuesta al trámite presentado, la dirección de la Red de Salud Puno autorizó la realización de la investigación a través de un oficio múltiple dirigido a los jefes de los establecimientos José Antonio Encinas y Acora. (Ver anexo 06)
- En cada establecimiento de salud, solicitaron documentos para poder ejecutar la investigación, luego de presentarlos se realizaron las coordinaciones para establecer las fechas de aplicación del instrumento. (Ver anexos 07 y 08)

Ejecución

- El primer establecimiento donde se aplicó el instrumento fue José Antonio Encinas, debido a la disponibilidad de tiempo del personal, el horario de aplicación fue desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm, captando a la mayor cantidad de personal de salud al día.
- Al momento de apersonarse a cada trabajador, se realizó la presentación de la tesis, explicación de los objetivos de la investigación, se solicitó la participación voluntaria a través de la firma del consentimiento informado y se le entregaba el cuestionario.
- Durante el tiempo de llenado, se absolvió las dudas que tuvieran los trabajadores de salud, luego de terminado, se recogió el instrumento y agradeció la



participación; en el primer establecimiento de salud el tiempo de aplicación duró tres semanas.

- Para la aplicación en Acora, se utilizó la misma estrategia que en el primer establecimiento, se buscó al personal en sus consultorios desde las 7:00 am y se trató de llenar de la mayor cantidad de cuestionarios, de igual forma al apersonarse a cada trabajador se siguieron los pasos ya explicados. La duración de aplicación en este establecimiento fue de 2 semanas.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Luego de terminada la ejecución y se obtención de datos, se realizó lo siguiente:

- Se revisó y codificó cada cuestionario.
- Se procedió a crear una base de datos en Excel 2019, donde se trasladó la información de cada instrumento.
- Se realizó el procesamiento y análisis mediante el SPSS 22.
- Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, los resultados se presentaron en tablas basadas en los objetivos de la investigación.
- Posteriormente se realizó la interpretación y análisis de los resultados.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud de los establecimientos I-4, Red de Salud Puno – 2022.

NIVEL DE EXPOSICIÓN	N	%
Riesgo bajo	29	16.48
Riesgo Medio	72	40.91
Riesgo Alto	75	42.61
TOTAL	176	100.00

FUENTE: Instrumento SUSESO ISTAS 21, aplicado en enero y febrero del 2023.

Se observa que el 42.61% del personal de salud presenta riesgo alto, el 40.91% riesgo medio y 16.48% riesgo bajo.

Tabla 2. Nivel de exposición a riesgos psicosociales según dimensiones en el personal de salud de los establecimientos I-4, Red de Salud Puno – 2022.

DIMENSIONES	NIVEL DE EXPOSICIÓN						TOTAL	
	Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Exigencias psicológicas	52	29.55	53	30.11	71	40.34	176	100
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	46	26.14	93	52.84	37	21.02	176	100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	18	10.23	57	32.39	101	57.38	176	100
Compensaciones	17	9.66	73	41.48	86	48.86	176	100
Doble presencia	28	15.91	77	43.75	71	40.34	176	100

FUENTE: Instrumento SUSESO ISTAS 21, aplicado en enero y febrero del 2023.

En la tabla se observa el nivel de exposición a riesgo psicosocial según dimensiones, que en su mayoría es alta y media. Siendo alto para las dimensiones de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con 57.38%, compensaciones con 48.86% y exigencias psicológicas con 40.34 %; y riesgo medio en las dimensiones de trabajo activo y posibilidades de desarrollo con 52.84% y doble presencia con 43.75%.

Tabla 3. Nivel de exposición a riesgos psicosociales según características laborales en el personal de salud de los establecimientos I-4, Red de Salud Puno – 2022.

CARACTERÍSTICAS LABORALES	NIVEL DE EXPOSICIÓN						TOTAL	
	RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
GRUPO OCUPACIONAL								
Médico	1	5.56	8	44.44	9	50.00	18	100.00
Enfermera	7	18.42	14	36.84	17	44.74	38	100.00
Obstetra	5	21.74	9	39.13	9	39.13	23	100.00
Cirujano dentista	1	12.50	4	50.00	3	37.50	8	100.00
Psicólogo	0	0.00	2	66.67	1	33.33	3	100.00
Biólogo	1	10.00	5	50.00	4	40.00	10	100.00
Nutricionista	1	16.67	3	50.00	2	33.33	6	100.00
Técnico y auxiliar de enfermería	8	22.86	13	37.14	14	40.00	35	100.00
Trabajadora social	0	0.00	1	50.00	1	50.00	2	100.00
Químico farmacéutico	1	11.11	3	33.33	5	55.56	9	100.00
Técnico en laboratorio	0	0.00	2	50.00	2	50.00	4	100.00
Técnico administrativo	4	20.00	8	40.00	8	40.00	20	100.00
EXPERIENCIA LABORAL								
0 a 6 meses	4	23.53	8	47.06	5	29.41	17	100.00
> 6 meses a 2 años	7	25.00	12	42.86	9	32.14	28	100.00
> 2 años a 5 años	10	19.23	18	34.62	24	46.15	52	100.00
> 5 años a 10 años	4	10.00	17	42.50	19	47.50	40	100.00
Más de 10 años	7	17.95	16	41.03	16	41.03	39	100.00
ZONA DE TRABAJO								
Urbano	14	18.92	27	36.49	33	44.59	74	100.00
Rural	18	17.65	44	43.14	40	39.22	102	100.00

FUENTE: Instrumento SUSESO ISTAS 21, aplicado en enero y febrero del 2023.

Sobre las características laborales, los grupos ocupacionales con riesgo alto son químico farmacéutico con 55.56%; médico, trabajadora social y técnico en laboratorio con 50.00 % respectivamente, y enfermera con 44.74%. La experiencia laboral indica que el personal que labora entre los 5 a 10 años y 2 a 5 años tienen predominio de riesgo alto con porcentajes de 47.50% y 46.15%, respectivamente. También, el 44.59% de personal de salud que labora en zona urbana presenta riesgo alto y el 43.14% que labora en área rural muestra riesgo medio.

Tabla 4. Nivel de exposición a riesgos psicosociales según características personales en el personal de salud de los establecimientos I-4, Red de Salud Puno- 2022.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES	NIVEL DE EXPOSICIÓN						TOTAL	
	RIESGO BAJO		RIESGO MEDIO		RIESGO ALTO			
	N	%	N	%	N	%	N	%
EDAD								
20 a 29 años	6	26.09	10	43.48	7	30.43	23	100.00
30 a 59 años	25	17.36	56	38.89	63	43.75	144	100.00
60 a más años	1	11.11	5	55.56	3	33.33	9	100.00
SEXO								
Hombre	8	14.55	24	43.64	23	41.82	55	100.00
Mujer	24	19.83	47	38.84	50	41.32	121	100.00

FUENTE: Instrumento SUSESO ISTAS 21, aplicado en enero y febrero del 2023.

Se muestra que el personal de salud comprendido entre los 30 a 59 años presenta predominio de riesgo psicosocial alto en un 43.75%; y riesgo medio los profesionales de 60 a más años con 55.56%, y 20 a 29 años con 43.48%. Así mismo, el 41.82% de hombres y el 41.32% de mujeres presentan riesgo alto, mientras que el 43.64% de hombres muestran riesgo medio.



4.2 DISCUSIÓN

Los resultados indican que el personal presenta nivel de riesgo psicosocial alto; lo que se traduce en altas demandas laborales, poco control sobre su trabajo, no cuentan con el apoyo adecuado de sus jefes y compañeros, sienten que las recompensas no son suficientes y muestran preocupación por no cumplir sus responsabilidades familiares debido al trabajo (31). Estudios realizados en trabajadores de salud obtuvieron resultados similares; en Piura, el 42% presentó riesgo alto (48); del mismo modo en Chiclayo (49) e Ica (50), se indica que el sector salud es donde se produce la mayor cantidad de patologías en salud mental que tienen origen laboral, siendo la ansiedad generalizada y la depresión las que se presentan con mayor frecuencia, debido a factores laborales como la excesiva carga física y mental, recibir demandas contradictorias, presión para el cumplimiento de objetivos y no contar con apoyo (22,50,62).

El personal de salud al presentar riesgo alto, estaría expuesto a problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, gastrointestinales y mentales; todo lo mencionado conduce a una baja productividad y deficiencia cognitiva, implicando un perjuicio en la seguridad del paciente (7,63). Por ello, es importante la intervención en el riesgo psicosocial, porque no solo afecta a la salud individual, sino también a la de terceros, comprometiendo el sistema de salud y empeorando la calidad de atención.

El estudio de los riesgos psicosociales a partir de sus dimensiones indica riesgo alto en tres de ellas. Así, en la de apoyo social y calidad de liderazgo, los trabajadores sienten que no reciben el apoyo de sus superiores y compañeros, perciben que el liderazgo practicado por los jefes no es adecuado y no tienen claras las funciones y responsabilidades propias y la de sus colegas; se observa mayor riesgo en lo relacionado al apoyo. Resultados similares se obtuvieron en Chile, donde el riesgo alto se presenta en más del 50% de trabajadores (45). Por el contrario, en Chiclayo los resultados difieren, la



dimensión de interacción social y aspectos organizacionales, que es el equivalente al apoyo social, presenta solo el 0.4% de riesgo alto (49).

El apoyo que recibe el personal de salud puede venir de parte del jefe (asesoramiento técnico) y de los compañeros (darse ánimos, ser solidarios y practicar la cooperación) (22); por eso, no es de extrañar que haya resultados diferentes en cada estudio, ya que la predisposición de ayudar a un trabajador depende de cada persona, el tipo de liderazgo es a libre elección del jefe y el apoyo entre compañeros no es el mismo en los establecimientos; sin embargo, es necesario actuar al detectar problemas en esta dimensión, de lo contrario, la salud de los trabajadores se vería afectada, disminuiría el desempeño y el cumplimiento de objetivos y metas.

En la dimensión de exigencias psicológicas, el personal de salud se ve afectado de forma negativa en relación a las demandas laborales: la intensidad de su trabajo es alta, la cantidad de tareas no coincide con el tiempo para hacerlas e involucran desgaste cognitivo, mental y emocional (31). En tanto que en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades el personal tiene riesgo medio, es decir, que los trabajadores tienen control limitado sobre las decisiones de su propio trabajo (horario, métodos, ritmo, cantidad y elección de compañeros) y desarrollo de habilidades (ser creativo y hacer tareas variadas) (31). Karasek afirma que estas dos dimensiones deben analizarse de manera conjunta, de modo que, una alta exigencia de trabajo junto a un reducido control incrementa el riesgo de sufrir enfermedades (22). Los resultados hallados en Chile, tienen similitud con los de esta investigación, las exigencias psicológicas y el trabajo activo y desarrollo de habilidades son altas en más del 50%, siendo perjudicial para la salud de los trabajadores (45).

Por el contrario, otra investigación realizada en Chile difiere, al presentar predominio de riesgo alto en la dimensión de exigencias psicológicas, pero riesgo bajo en



la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades (46). También en Tarapoto, las exigencias psicológicas presentan riesgo alto en un 50%, pero solo el 5% de riesgo alto en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades (51). Estos estudios muestran lo planteado por Neffa quien indica que, si un trabajador dispone de autonomía y control sobre su trabajo y lo utiliza para satisfacer las demandas laborales, se convierte en un hecho positivo para preservar su salud, a esto se denomina factor protector (22).

A partir de lo mencionado, se puede afirmar que el control es un elemento básico que debe tener el trabajador durante su jornada, encasillar a una persona y limitar su creatividad y capacidades, se convierte en un problema al momento de querer satisfacer las demandas laborales; analizar que partes del trabajo carecen de un adecuado control es tarea indispensable del trabajador y los jefes; es necesario escuchar la opinión del personal al momento de discutir sobre las exigencias del trabajo, porque la alta carga laboral podría originar graves problemas.

El riesgo alto en la dimensión de compensaciones significa que el personal de salud siente que no recibe las recompensas apropiadas por el trabajo que realiza; estas pueden ser, recompensas materiales (salario, beneficios sociales, estabilidad laboral y posibilidades de ascenso) y recompensas morales (trato justo, aprecio y reconocimiento de colegas y superiores) (22); Sigerist, explica que la exposición continua a altos niveles de exigencia, sumado a las bajas recompensas recibidas produce desordenes físicos y mentales (49). Resultados similares fueron obtenidos en Chile, donde se encontró la presencia de riesgo alto mayor al 50% (45), y en Tarapoto, el 68% de trabajadores están expuestos a riesgo alto (51), ambas investigaciones realizadas en personal de salud. Aunque las recompensas materiales son administradas por entidades nacionales, es posible trabajar en las recompensas morales, esto favorecería a que el personal se sienta más motivado y satisfecho con su trabajo, y también fomentaría la buena salud.



Respecto a la evaluación de acuerdo al grupo ocupacional, los que presentan mayor riesgo psicosocial son: químico farmacéutico, médico, trabajadora social, técnico en laboratorio y enfermera; la revisión por dimensiones indica riesgo alto en las exigencias psicológicas y compensaciones; además, el apoyo social y calidad de liderazgo tiene predominio de riesgo alto en todos los grupos ocupacionales. Por otra parte, los médicos, enfermeras y psicólogos, no tienen un adecuado control sobre su trabajo, por lo que no tienen las herramientas para hacer frente a las demandas laborales (31). Se muestra similitud con un estudio en Chile, donde los trabajadores que obtuvieron mayor exposición a riesgos psicosociales fueron los que laboraban en el área de farmacia (45). En Chiclayo, los médicos y enfermeras presentan mayor exposición a este riesgo, y las dimensiones de mayor predominio son las exigencias laborales (exigencias psicológicas) y satisfacción con remuneración de rendimiento (compensaciones) (49).

Es necesario tener en cuenta que cada grupo ocupacional presenta diferente nivel de exposición a riesgos psicosociales, así como las dimensiones en las que se ven afectados no son las mismas. De no tomar en cuenta la correcta evaluación y posibles intervenciones, se podrían presentar consecuencias en la salud física y mental del personal de salud.

Sobre la experiencia laboral, los que trabajan entre los intervalos de 2 a 5 años y 5 a 10 años, son los que presentan riesgo psicosocial alto; resultados diferentes se obtuvieron en México, donde los trabajadores con una experiencia laboral comprendida entre los 10 y 20 años son los que reportan niveles altos de riesgo (64). Esta diferencia podría atribuirse a la poca experiencia que tienen los trabajadores más jóvenes, al mismo tiempo que asumen varias responsabilidades en los establecimientos de salud.



Según la zona de trabajo, los que laboran en el área urbana son los que tienen mayor exposición a riesgos psicosociales (31), significa que los trabajadores de la ciudad presentan mayores exigencias y carga laboral, tienen menos control sobre su trabajo, consideran que sus compensaciones no son suficientes y muestran mayor preocupación por cumplir sus responsabilidades familiares; en comparación a los trabajadores del área rural. Sin embargo, en la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo, en ambas zonas se presenta riesgo alto. Estos resultados pueden compararse con los obtenidos en Chile, donde el personal de la zona urbana presenta mayor riesgo (47). En suma, esto podría atribuirse a la cantidad de población que se atiende en la zona urbana; también es importante poner atención a la dimensión de apoyo social, y analizar el liderazgo practicado por los jefes de ambos establecimientos.

Por otra parte, la evaluación de los riesgos psicosociales y las características personales indica que la edad en la que se presenta mayor riesgo es la comprendida entre los 30 a 59 años; los mismos que se ven más expuestos en la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo. Con respecto al sexo, tanto hombres y mujeres presentan nivel de riesgo alto; además, los hombres tienen mayor riesgo en la dimensión de doble presencia, es decir, sienten mayor preocupación por no cumplir sus responsabilidades familiares a causa del trabajo.

Sobre a la edad, Moreno y Báez, afirman que los riesgos psicosociales suelen afectar más a los trabajadores menores de 50 años, debido a que presentan más responsabilidades familiares, deudas y necesitan ingresos estables (7), esto se refleja en la presente investigación, el mayor porcentaje de riesgo lo tienen los trabajadores adultos. También, el estudio realizado en Quito, indica que la dimensión de más exposición a riesgo alto en el personal de edad adulta es la de apoyo social y calidad de liderazgo, esto



se debería al deficiente apoyo y liderazgo del jefe, lo que estaría ocasionando un bajo rendimiento laboral y creando un mal ambiente de trabajo (65).

En la evaluación a partir del sexo, ambos presentan riesgo psicosocial alto; por otra parte, los resultados porcentuales por dimensiones solo muestran diferencias significativas en la doble presencia, donde los hombres tienen mayor riesgo. Aunque suele atribuirse a las mujeres el riesgo alto en esta dimensión, Cifre, Salanova y Franco afirman que, aunque no es lo esperado, son los hombres quienes sufren mayor riesgo; para explicar este fenómeno, mencionan a la discriminación positiva, que sucede cuando las mujeres reciben más apoyo para poder involucrarse en el cuidado de la familia; plantean la importancia de la búsqueda de una política de igualdad, para lograr una adecuada salud psicosocial (66). En Chiclayo se obtuvieron resultados que difieren al indicar que las mujeres tienen mayores conflictos de trabajo y familia (49). Los resultados del presente estudio muestran una realidad diferente, donde los hombres tienen mayor preocupación por sus responsabilidades familiares, pudiendo deberse a que aún persisten los estereotipos de sexo y a la falta de facilidades que se les daría al momento de discutir temas familiares. La exposición constante a esta situación haría que el riesgo de doble presencia se mantenga y perjudique su salud.



V. CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El personal de los establecimientos de salud I-4 de la Red de Salud Puno, en su mayoría tienen nivel de exposición alto a los riesgos psicosociales, seguido de medio.
- SEGUNDA:** Las dimensiones de riesgo psicosocial en las que los trabajadores de salud presentan nivel de riesgo alto son la de apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y exigencias psicológicas.
- TERCERA:** Los grupos ocupacionales que tienen mayor nivel de exposición a riesgo psicosocial son los químicos farmacéuticos, médicos, trabajadora social, técnico en laboratorio y enfermera; cuya experiencia laboral fluctúa entre los 5 a 10 años y que trabajan en la zona urbana. Así mismo, la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo presentó riesgo alto en todos los grupos ocupacionales.
- CUARTA:** El personal de salud de ambos sexos presenta riesgo psicosocial alto, con mayor porcentaje en aquellos que se encuentran en el rango de edad entre los 30 – 59 años; en tanto que, solo en la dimensión de doble presencia se observa diferencia significativa, donde los hombres muestran mayor exposición a riesgo alto.



VI. RECOMENDACIONES

1. A LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE PUNO

A los responsables de las áreas de Salud Ocupacional, establecer políticas de salud enfocadas en la evaluación, intervención y seguimiento de los riesgos psicosociales en los trabajadores de salud. Así mismo, considerar nuevas e innovadoras estrategias de comunicación y capacitación, que puedan mejorar el aprendizaje sobre los riesgos psicosociales en los jefes y trabajadores de los establecimientos de salud.

2. A LOS JEFES DE LOS ESTABLECIMIENTOS I-4 DE LA RED DE SALUD PUNO

Realizar la evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de salud, tomando en cuenta diferentes aspectos: grupo ocupacional, edad, sexo, etc. Para que se pueda plantear intervenciones de forma adecuada y considerando las características del trabajador. Además, establecer el liderazgo transformacional, que incluye mejorar las relaciones con los trabajadores.

Implementar reuniones en las que se analice y discuta la situación de las exigencias laborales de cada área de trabajo, realizar una evaluación mensual sobre la distribución de carga laboral de cada trabajador y supervisar los acuerdos llevados a cabo en dichas reuniones. Es importante que se intervenga en la mejora de las recompensas morales; a través del trato justo, el reconocimiento especial en las reuniones y resaltar los logros obtenidos por el trabajador.

3. AL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS I-4 DE LA RED DE SALUD PUNO

Participar activa y cordialmente de la evaluación e intervenciones concernientes al riesgo psicosocial; practicar la constante comunicación y colaboración con los demás



trabajadores, y expresar de manera amable y coherente sus inquietudes y necesidades laborales durante las reuniones realizadas con los jefes de los establecimientos. Además, los profesionales de psicología de cada establecimiento, deben llevar a cabo intervenciones que mejoren el clima organizacional e incentiven el trabajo en equipo, con la finalidad de fomentar el apoyo entre colegas y jefe – trabajador.

4. A LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

Fortalecer la enseñanza sobre salud ocupacional y sus riesgos, pudiendo ser a través de la asignatura de Salud Ocupacional o brindando cursos extracurriculares sobre Seguridad y Salud en el trabajo, de modo que la estudiante tenga las herramientas necesarias para realizar la evaluación, intervención y seguimiento, así como conocimientos sobre el uso de los instrumentos básicos de salud ocupacional.

5. A LOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

Continuar con la línea de investigación sobre salud ocupacional y riesgos psicosociales; realizar estudios relacionales entre los riesgos psicosociales y las características laborales y personales de los trabajadores, y llevar a cabo investigaciones de intervención, ya que se observó la presencia de riesgo psicosocial alto.

Así mismo, estudiar la problemática en trabajadores de establecimientos de salud de otras categorías, diferentes a la I-4, para profundizar el nivel de conocimiento sobre el tema y tener la posibilidad de comparar y analizar los resultados en investigaciones futuras.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Internacional del Trabajo. Seguridad y Salud en el Centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia [Internet]. 1º edición. Suiza; 2019 [citado el 10 de junio de 2022]. 1–3 p. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
2. Cárdenas E, Juárez C, Moscoso R, Vivas J. Determinantes Sociales en Salud. Esan. Lima- Perú; 2017. 15–16 p.
3. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Factores psicosociales: metodología de evaluación [Internet]. España; [citado el 3 de julio de 2022]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0
4. Gil-Monte PR. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. el 31 de enero de 2014;29(2):237–78. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2012.292.348>
5. Charria V, Sarsosa K, Arenas F. Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Rev Salud Publica [Internet]. diciembre de 2011 [citado el 3 de julio de 2022];29(4):380–91. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>
6. Luceño Moreno L, Díaz Ramiro EM, Martín García J, Rubio Valdehita S. Un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, el Cuestionario DECOR= An instrument of psychosocial risk assessment in the work environment, the DECORE Questionnaire /. Edupsykhé Revista de



- Psicología y Educación [Internet]. el 1 de julio de 2008 [citado el 5 de julio de 2022];7(2):131–53. Disponible en: <https://doi.org/10.57087/edupsykhe.v7i2.3809>
7. Moreno B, León CB. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid; 2010.
 8. Luceño Moreno L, Martín García J, Rubio Valdehita S, Díaz Ramiro EM. Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. Edupsykhé Revista de Psicología y Educación [Internet]. el 1 de enero de 2004 [citado el 5 de julio de 2022];3(1):95–108. Disponible en: <https://doi.org/10.57087/edupsykhe.v3i1.3753>
 9. Núcleo de Educação em Saúde Coletiva. Condiciones de Salud y Trabajo en el Sector Salud. Brasilia; 2008.
 10. Juárez-García A. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. Salud Publica Mex [Internet]. abril de 2007 [citado el 11 de julio de 2022];49(2):109–17. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S0036-36342007000200006>
 11. Chambi P, Tito N. Factores de Riesgo Psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería Hospital Honorio Delgado [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020 [citado el 10 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10437>
 12. López Malacatus A, Cuenca Buele AR, Bajaña Romero JA, Merino Choez KD, Lopez Malacatis MS, Bravo Bonoso DG. Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. Ciencia Latina Revista



- Científica Multidisciplinar [Internet]. octubre de 2021 [citado el 10 de agosto de 2023];5(5):8018–35. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.887
13. Herodes E, Barbosa J. Uno de cada cinco trabajadores de la salud experimenta síntomas de depresión [Internet]. Edición Médica. 2020 [citado el 11 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.edicionmedica.ec/secciones/salud-publica/uno-de-cada-cinco-trabajadores-de-salud-experimenta-sintomas-de-depresion--96684>
 14. Juárez LF. Propiedades Psicométricas del Cuestionario del Contenido del Trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado el 12 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3748>
 15. Chavez J. Factores de riesgo psicosocial asociado al estrés laboral en médicos y personal profesional de salud del Hospital San Bartolomé Programa de Afrontamiento [Internet] [Tesis doctoral]. [Lima]: Universidad Nacional Federico Villareal; 2020 [citado el 10 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4182>
 16. Machicado Y. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno [Internet]. Puno; 2017 [citado el 25 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3472>
 17. Ceballos-Vásquez P, Solorza-Aburto J, Marín-Rosas N, Moraga J, Gómez-Aguilera N, Segura-Arriagada F, et al. Estrés percibido en trabajadores de



- atención primaria. *Ciencia y enfermería* [Internet]. octubre de 2019;25. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0717-95532019000100204>
18. Oficina Internacional del Trabajo. Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención [Internet]. Ginebra; 1984 [citado el 11 de julio de 2022]. Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
 19. Sauter SL, Murphy LR, Hurrell JJ, Levi L. Factores psicosociales y de organización. En: *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* [Internet]. [citado el 12 de julio de 2022]. p. 1–88. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/enciclopedia-oit>
 20. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Directrices básicas para la gestión de los Riesgos Psicosociales. [Internet]. Febrero. INSST, editor. Madrid: INSST; 2022 [citado el 12 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/directrices-basicas-para-la-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-ano-2022#A0>
 21. Rubio SM, Gómez RV. Psychosocial Factors at work. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional* [Internet]. diciembre de 2018 [citado el 12 de julio de 2022];8(2). Disponible en: <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2018.5427>
 22. Neffa JC, Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (Argentina). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*. 1a ed. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL-CONICET); 2015.



23. Raffo Lecca E, Ruez Guevara L, Cachay Boza O. Riesgos psicosociales. Industrial Data [Internet]. el 25 de marzo de 2014 [citado el 12 de julio de 2022];16(1):070. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/idata.v16i1.6420>
24. Moreno Jiménez B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med Segur Trab (Madr) [Internet]. 2011 [citado el 10 de abril de 2023];57(Suppl 1):4–19. Disponible en: <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
25. Meliá Navarro J. ¿Cómo Evaluar los Riesgos Psicosociales en la Empresa? Metodologías, Oportunidades y Tendencias [Internet]. Organización Iberoamericana de Seguridad Social. 2006 [citado el 17 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2006/como-evaluar-riesgos-psicosociales-en-empresa-metodologias-oportunidades-tendencias>
26. Josep M. B, Miguel S, Genís C. Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones [Internet]. 2010;26(3):175–89. Disponible en: <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a2>
27. Moncada S, Llorens C. El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales [Internet]. España; [citado el 12 de julio de 2022]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087
28. Kristensen TS, Hannerz H, Høgh A, Borg V. The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial



- work environment. Scand J Work Environ Health [Internet]. diciembre de 2005 [citado el 13 de julio de 2022];31(6):438–49. Disponible en: <https://doi.org/10.5271/sjweh.948>
29. Moncada S, Llorens C, Andrés R, Moreno N, Molinero E. Manual del método CoPsoQ-istas21 [Internet]. 1° edición. ISTAS-CCOO, editor. Vol. II. Barcelona; 2014 [citado el 13 de julio de 2022]. 12–90 p. Disponible en: [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
 30. Observatorio de riesgos psicosociales. Factores psicosociales Organización del trabajo: Ritmo de trabajo [Internet]. España; 2012 jul [citado el 18 de julio de 2022]. Disponible en: <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas07%20Ritmo%20de%20trabajo.pdf>
 31. Candia M, Perez Franco JM, Gonzales D. Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 [Internet]. 3° edición. 2020 [citado el 14 de agosto de 2022]. 135 p. Disponible en: https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf
 32. Martínez E, Jaimes JE. Validación de la prueba “Sentido del Trabajo” en población colombiana. Psicología desde El Caribe. 2012;29(1):23.
 33. Tirado G. Aplicación del Modelo Desequilibrio Esfuerzo Recompensa en profesionales sanitarios: El papel de la identificación y la sobreimplicación en la Salud Ocupacional [Internet] [Tesis Doctoral]. [España]: Universidad Nacional de Educación a Distancia; 2019 [citado el 12 de julio de 2022]. Disponible en: <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:ED-Pg-PsiSal-Gtirado>
 34. Alcalde I, Laspeñas M. Ocio en los mayores: Calidad de vida. 2005.



35. LAROUSSE. Diccionario enciclopédico. 2000.
36. Peruana de Servicios Editoriales - Editora Peru ES. Publicación Oficial - Diario Oficial El Peruano. El Peruano [Internet]. el 12 de enero de 2022 [citado el 3 de octubre de 2022];34. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/reglamento-del-proceso-de-cambio-de-grupo-ocupacional-y-camb-anexo-ds-n-034-2021-sa-2029706-1/>
37. Meyer C, Schwager A. Comprendiendo la experiencia del cliente. 2007 [citado el 27 de septiembre de 2022];85(2):89–99. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2300061>
38. Mejia C, Ccusi S, Solano L, Capacute K, Vicente E. Antigüedad laboral y su relación con el tipo de accidente laboral de los trabajadores del Perú. Rev Asoc Esp Espec Med Trab [Internet]. 2020 [citado el 17 de abril de 2023];29(1):57–64. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000100008#t1
39. Gonzales I, Villagomez J. Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la contratista minera Robocon Tambomayo [Internet] [Tesis de licenciatura]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021 [citado el 16 de abril de 2023]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13057>
40. Ministerio de Trabajo M y SS. Lugares de trabajo | ISTAS [Internet]. [citado el 3 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/lugares-de-trabajo>



41. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Puno: Resultados definitivos [Internet]. 1° edición. Vol. I. Lima; 2018 [citado el 4 de octubre de 2022]. 23–24 p. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1563/21TOMO_01.pdf
42. Municipalidad Distrital de Acora. Historia de Acora [Internet]. 2017 [citado el 4 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://muniacora.gob.pe/web/node/40>
43. Gobierno del Perú. La Ley que establece las Normas Generales que Regulan el Trabajo y la Carrera de los Profesionales de la Salud [Internet]. 2013 [citado el 14 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OGTI/SINADEF/Ley-23536.pdf>
44. Capelo C. Factores de Riesgo Psicosocial en personal de salud de hospitales de Latinoamérica [Internet] [Tesis de maestría]. [Cuenca]: Universidad del Azuay; 2021 [citado el 11 de julio de 2022]. Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11188>
45. Castro Méndez N, Suárez Cretton X. Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital. Ciencias Psicológicas [Internet]. el 24 de marzo de 2022 [citado el 19 de julio de 2022];16(1):15. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/cp.v16i1.2551>
46. Castro NP. Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. Cienc Trab [Internet]. 2018 [citado el 11 de julio de 2022];20(63):155–9. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300155>
47. Chiang M, Gómez N, Sigoña M. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud trab [Internet]. 2013



- [citado el 11 de julio de 2022];21(2):111–28. Disponible en:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200002
48. Gutiérrez JA. Riesgo psicosocial y desajuste psicológico en profesional asistencial de un centro de salud de Posorja en tiempos Covid-19 [Internet] [Tesis de maestría]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado el 16 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66211>
49. Custodio DP. Riesgos psicosociales en personal de salud de un Hospital Nivel III -1 de Chiclayo [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021 [citado el 11 de julio de 2022]. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3608>
50. Guillinta LL. Riesgos psicosociales relacionados al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola- Nazca [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Ica]: Universidad Privada San Juan Bautista; 2020 [citado el 11 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2668>
51. Del Aguila A. Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. Julio - diciembre 2018 [Internet] [Tesis de licenciatura]. [Tarapoto]: Universidad Nacional de San Martín; 2019 [citado el 5 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3423>
52. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, del Pilar Baptista Lucio M. Metodología de la investigación. 5ª edición. Mares Chacón. Jesús, editor. México : McGraw W-HILL Interamericana Editores; 2010.



53. Gobierno Regional Puno. Plan regional de saneamiento 2021 - 2025 [Internet]. Puno; 2021 [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/538516708/PLAN-REGIONAL-DE-SANEAMIENTO-PUNO-2021-2025>
54. Dirección Regional de Salud Puno. Memoria Anual 2020 [Internet]. Puno; 2021 [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.diresapuno.gob.pe/wp-content/uploads/2021/04/MEMORIA-ANUAL-ANO-2020-DIRESA-PUNO.pdf>
55. Ministerio de Salud. Categorías de Establecimientos del Sector Salud [Internet]. 2006 [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: https://socienee.com/wp-content/uploads/n_nacionales/nn24.pdf
56. Dirección Regional de Salud Puno. Población IPRESS Diresa Puno [Internet]. 2019 [citado el 16 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.diresapuno.gob.pe/poblacion-ipress/>
57. Dirección Regional de Salud Puno. EESS DIRESA Puno. Puno; 2022.
58. Delegación Regional del CICR para Perú B y E. Respetar y proteger los servicios de salud Guía de derechos y deberes Perú [Internet]. 2015. Disponible en: www.cicr.org
59. Red de Salud Puno. Reporte Padrón Nominal 2022-08. Puno; 2022 ago.
60. Parra JE, Arias SM. Metodología para caracterización y análisis de impacto en el medio de egresados de Instituciones de Educación Superior. Cooperativismo y Desarrollo [Internet]. mayo de 2017 [citado el 17 de mayo de 2023];25(111). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6154284>



61. Osorio AM, Quispe I. Factores de Riesgo Psicosocial en la Satisfacción Laboral en la Empresa Subcontratista del Área de la Minería Multicosailor S.A.C. Unidad Operativa Andaychagua [Internet] [Tesis de licenciatura]. [Huancayo]: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2013 [citado el 15 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/2990?show=full>
62. Villarroel C, Busco R. C, Neira L. B, Ensignia E. A, Durán V. P. Modelo de Intervención de Riesgos Psicosociales en la Red Asistencial de Salud. Ciencia & trabajo [Internet]. agosto de 2018 [citado el 8 de abril de 2023];20(62):76–9. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0718-24492018000200076>
63. Shanafelt TD, Balch CM, Bechamps G, Russell T, Dyrbye L, Satele D, et al. Burnout and Medical Errors Among American Surgeons. Ann Surg [Internet]. junio de 2010 [citado el 24 de marzo de 2023];251(6):995–1000. Disponible en: <https://doi.org/10.1097/SLA.0b013e3181bfdab3>
64. Escudero J, Ortiz JM, Denfin LA. La antigüedad en el trabajo y su relación con el síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en los profesores del área académica de artes de la Universidad Veracruzana, en Xalapa- Enríquez, Veracruz, México. Periodo de estudio 2021- 2013. Ciencia Administrativa [Internet]. 2013 [citado el 6 de abril de 2023];2:19–25. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/03CA201302.pdf>
65. Méndez M. Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en el personal de salud en un centro de atención ambulatorio del Distrito Metropolitano de Quito [Internet] [Tesis de Magister]. [Quito]: Universidad



Central del Ecuador; 2017 [citado el 9 de abril de 2023]. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14706>

66. Cifre E, Salanova M, Franco J. Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿Una cuestión de diferencias? Gestión practica de riesgos laborales [Internet]. mayo de 2011 [citado el 24 de abril de 2023];82. Disponible en:
www.riesgos-laborales.com



ANEXOS

ANEXO 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLES, E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud de los establecimientos de salud I-4, Red de Salud Puno - 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de exposición a riesgos psicosociales según dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, ¿apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia?</p> <p>¿Cuál es el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud, según características laborales tales como grupo ocupacional, experiencia laboral y zona de trabajo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud según características personales tales como edad y sexo?</p>	<p>GENERAL Determinar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud de los Establecimientos de Salud I-4, Red de Salud Puno-2022</p> <p>ESPEFIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el nivel de exposición a riesgos psicosociales, según dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones, y doble presencia. • Evaluar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud, según características laborales: grupo ocupacional, experiencia laboral y zona de trabajo. • Evaluar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud, según características personales: edad y sexo. 	<p>Factores de riesgo psicosocial Dimensiones e indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas Exigencias cuantitativas Exigencias cognitivas Exigencias sensoriales Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones. • Trabajo activo y posibilidades de desarrollo Influencia Control sobre el tiempo de trabajo. Posibilidades de desarrollo en el trabajo. Sentido del trabajo. Integración en la empresa • Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de la relación con superiores Calidad de la relación con compañeros de trabajo • Compensaciones Estima Inseguridad respecto del contrato de trabajo Inseguridad respecto de las características del trabajo • Doble presencia Preocupación por tareas domésticas 	<p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Tipo de investigación Transversal</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Población y muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: Personal de salud de los establecimientos de salud con categoría I-4; Acora y José Antonio Encinas • Muestra: 116 trabajadores del Establecimiento de Salud Acora y 81 trabajadores del Establecimiento de salud José Antonio Encinas <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>



ANEXO 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Estimado colaborador, ante todo reciba usted un cordial saludo, el presente cuestionario forma parte de la investigación que mi persona está realizando de título: “Riesgos Psicosociales en el personal de salud de los Establecimientos de Salud I-4, Red de Salud Puno-2022”. La información que proporcione será utilizada para fines de la investigación y será estrictamente confidencial. Le solicito encarecidamente su colaboración y apoyo, contestando las siguientes preguntas, las que permitirán evaluar los riesgos psicosociales

Instrucciones: Señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación.

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas.

SECCION GENERAL

1. Sexo

() Hombre

() Mujer

2. ¿Qué edad tiene?

() 20 a 29 años

() 30 a 59 años

() 60 a más años

II. Las siguientes preguntas tratan de su salud y bienestar personal

N°	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
3	En general diría Ud. Que su salud es					

4. Para Ud. ¿Qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?

Responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

N°	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
a	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
b	Estoy tan saludable como cualquier persona					
c	Creo que mi salud va a empeorar					
d	Mi salud es excelente					

5. Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS

CUATRO SEMANAS. Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
b	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
c	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
d	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
e	¿Se sintió una persona feliz?					
f	¿Se sintió muy animosa/o?					
g	¿Se sintió con mucha energía?					
h	¿Se sintió cansada/o?					



6. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas? Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a	No he tenido ánimos para estar con otras personas.					
b	No he podido dormir bien					
c	He estado irritable					
d	Me he sentido agobiado/a					
e	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
f	¿Le ha faltado el aire?					
g	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
h	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
i	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
j	¿Le ha costado tomar decisiones?					
k	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
l	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

III. Las siguientes preguntas tratan de su trabajo actual y sus condiciones.

7. ¿Cuál es su profesión?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Médico | <input type="checkbox"/> Técnico en enfermería |
| <input type="checkbox"/> Enfermera (o) | <input type="checkbox"/> Técnico en farmacia |
| <input type="checkbox"/> Obstetra | <input type="checkbox"/> Trabajadora Social |
| <input type="checkbox"/> Odontólogo (a) | <input type="checkbox"/> Químico farmacéutico |
| <input type="checkbox"/> Psicólogo | <input type="checkbox"/> Técnico en laboratorio |
| <input type="checkbox"/> Biólogo (a) | <input type="checkbox"/> Técnico administrativo |
| <input type="checkbox"/> Nutricionista | <input type="checkbox"/> Auxiliar de enfermería |
| <input type="checkbox"/> Otros, especifique _____ | |



14. Su horario de trabajo es de:

1. Horario diurno (mañana y tarde) _____
2. Turno fijo de mañana _____
3. Turno fijo de tarde _____
4. Turno fijo de noche _____
5. Turnos rotatorios _____

15. Su jornada laboral es:

1. De lunes a viernes _____
2. De lunes a sábado _____
3. Sólo fines de semana o festivos _____
4. De lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos _____
5. Semana corrida, incluyendo domingo y festivos _____

16. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

0. No me cambian de horario ni de días de trabajo _____
1. Usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes _____
2. Habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida _____
3. Habitualmente me lo comunican de un día para otro _____
4. Habitualmente me lo comunican en el mismo día _____

17. Indique cuantas horas semanales trabajó para la institución la semana pasada:

_____ horas semanales

18. Si en la pregunta anterior anotó menos de 36 horas, señale cuál fue la razón (si anotó más de 36 horas, marque la alternativa 0).



0. La semana pasada trabajé 36 horas o más _____

1. Trabajo a tiempo parcial para esta institución _____

2. Tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas) _____

3. He estado de vacaciones, enfermo o con permiso _____

4. Otros motivos _____

19. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la institución?

0. Personal nombrado _____

1. Contrato CAS _____

2. Contratado 276-plazo fijo _____

3. Otro, especifique _____

20. Aproximadamente, ¿Cuánto es su sueldo líquido mensual?

0. De S/. 1 000 a menos _____

1. Entre S/. 1001 y S/. 1500 _____

2. Entre S/. 1501 y S/.2500 _____

3. Entre S/. 2501 y S/. 3500 _____

4. Más de S/. 3501 _____

21. Su sueldo es:

1. Fijo _____

2. Sueldo base más comisiones o variable _____

3. Sólo variable _____

22. En los últimos 12 meses, ¿Cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica?

0. No he estado con licencia por enfermedad en el último año _____

1. Aproximadamente, he estadodías de licencia por enfermedad en el último año _____



23. En los últimos 12 meses, ¿Cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente?

0. No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año _____

1. Aproximadamente, he tenidolicencias por enfermedad en el último año _____

SECCION ESPECÍFICA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

Nº	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
CO3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
CO4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					



CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?					
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					

N°	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?					
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. Tiene en su actual trabajo

N°	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones					



	sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					

Nº	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la institución.

Nº	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel					



	de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?					
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de					



	autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo.

N°	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto					



	en el trabajo?					
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

N°	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo

N°	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					



ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo

N°	PREGUNTA	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
IC1	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					
IC2	¿Está preocupado(a) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedará cesante?					
IC3	¿Está preocupado(a) por si se varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
IC4	¿Está preocupado(a) por si no le hacen un contrato indefinido?					
IC5	¿Está preocupado(a) por si no lo(la) ascienden?					
IT1	¿Está preocupado(a) por si lo(la) trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
IT2	¿Está preocupado(a) por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado(a) por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares

N°	PREGUNTA	Siempre	La mayoría	Algunas veces	Solo unas	Nunca
----	----------	---------	------------	---------------	-----------	-------



			de las veces		pocas veces	
DP1	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

MUCHAS GRACIAS



ANEXO 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: Proyecto N°

Primeramente, reciba un cordial saludo. La investigación “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4, RED DE SALUD PUNO-2022”, realizada por Jakeline Ivonne Apaza Quispe, egresada de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, tiene como objetivo determinar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el personal de salud de los Establecimientos de Salud I-4; Red de Salud Puno; trabajo de estudio que fue planteado luego de una vista minuciosa a la realidad de los trabajadores de salud.

Para ello, invitamos su digna persona participar de este estudio, sin antes resaltar lo siguiente:

- La participación en la investigación es VOLUNTARIA.
- Ud. puede consultar con algún tercero sobre las implicancias de su participación en el estudio.
- Ud. puede retirarse en cualquier momento de la investigación, no se le obligará a culminar su participación aun cuando haya iniciado con el llenado del cuestionario.
- La duración del llenado del cuestionario es aproximadamente 20 minutos.
- En ningún momento de la investigación se le solicitará sus datos de identificación, por lo que se asegura su anonimato.

Detallado esos puntos, es necesario detallar que la investigación estudia los riesgos psicosociales, que son todos aquellos aspectos laborales como las exigencias en el puesto laboral, las posibilidades de desarrollo, el apoyo que se recibe en la institución, las compensaciones e influencia del trabajo en las tareas domésticas, todos los aspectos mencionados pueden afectar el desarrollo de las actividades laborales, y es trascendente que puedan ser reconocidos para que no afecten en la vida y salud de los trabajadores.





Para ello se utilizará un instrumento confiable, que es de uso de muchas instituciones nacionales e internacionales, denominado SUSES/ISTAS 21, consta de 5 dimensiones, que abarcan aspectos de su trabajo diario. Para este estudio, se solicita la participación a todo el personal de salud de los establecimientos I-4 de la Red de Salud Puno. Los resultados que se obtengan podrán ser utilizado para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, al mostrar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos y poder a través de ellos formular acciones a favor de la salud de los trabajadores.

Todos los resultados obtenidos serán publicados para que los participantes puedan revisar los resultados, se asegura que en ninguna parte de la publicación se mostrarán datos de identificación, la investigadora será la responsable de tener la información obtenida, asegurando que su manejo será reservado y utilizado exclusivamente para el estudio. Así mismo, la investigación tiene el aval legal del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por lo que se asegura que el estudio cumple con los requisitos de éticos y legales.

El cuestionario es anónimo, sus respuestas serán confidenciales, por ello pedimos que registre la información con total transparencia y responsabilidad. Para que los resultados obtenidos sean válidos se ruega que conteste todas las preguntas del cuestionario.

Agradezco su valiosa opinión, con la que está contribuyendo con la ciencia.

Si tuviera alguna consulta que hacer, puede comunicarse con la investigadora al siguiente número telefónico: 954428767

Yo, habiendo leído la información proporcionada y siendo informada de forma completa sobre la investigación, tengo plena confianza en que los datos que brinde a través del cuestionario serán confidenciales y se utilizarán para fines de la investigación. Doy mi consentimiento voluntariamente para participar en la investigación titulada: "RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4, RED DE SALUD PUNO-2022"

Firma





ANEXO 04

CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad Nacional del Altiplano de Puno

FACULTAD DE ENFERMERÍA

Ciudad Universitaria Telefax (051)363862 – Casilla 291
Correo institucional: fe@unap.edu.pe



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Puno C.U., 30 de noviembre de 2022

CARTA N° 153-2022-D-FE-UNA-PUNO

Señor M.C.

JOSELIX YURI CANO ZIRENA

DIRECTOR DE LA RED DE SALUD DE PUNO

Ciudad.-

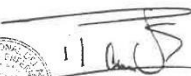
ASUNTO: PRESENTA Y SOLICITA BRINDAR FACILIDADES A EGRESADA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

Es muy grato dirigirme a usted, para expresarle un afectuoso saludo, al mismo tiempo presento a la Bachiller JAKELINE IVONNE APAZA QUISPE, egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, con el fin de solicitar a su digna representada se sirva autorizar y brindar las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación de Tesis conforme se detalla, bajo la dirección de la Docente: M.Sc. Elsa Gabriela Maquera Bernedo.

RESPONSABLE	PROYECTO DE INVESTIGACION DE TESIS
JAKELINE IVONNE APAZA QUISPE	"Riesgos psicosociales en el personal de salud de los establecimientos de salud I-4, RED de Salud Puno-2022".

Agradeciendo de antemano su gentil apoyo, es oportuno renovar mi mayor consideración personal.

Atentamente,


Liza Pisco Vargas
DECANA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

C.c. Archivo.
RPV/crie.



ANEXO 05

CONSTANCIA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN



Universidad Nacional del Altiplano – Puno
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA N° 013- 2022/CIEI UNA-Puno

La Presidenta del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, hace constar que el proyecto de investigación que se señala a continuación fue APROBADO por el pleno de los miembros de CIEI en reunión ordinaria de fecha 21 de diciembre 2022.

Título del Proyecto : “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4, RED DE SALUD PUNO-2022”.

Código de inscripción : 027-2022-CIEI UNA Puno.

Investigador principal : Bach. Jakeline Ivonne Apaza Quispe.

Co- investigador : Mag. Elsa Gabriela Maquera Bernedo

La aprobación incluyó la evaluación de los **documentos finales** siguientes:

1. Proyecto de Investigación; recibido en fecha: 20 de diciembre 2022.
2. Consentimiento Informado; recibido en fecha 20 de diciembre 2022.

La APROBACIÓN, considera el cumplimiento de los estándares éticos nacionales e internacionales a los cuales se acoge la Universidad Nacional del Altiplano, los lineamientos científicos y éticos, el balance riesgo –beneficio, la calificación del equipo investigador y las características de confidencialidad y reserva de los datos obtenidos, entre otros.

Las enmiendas, eventualidades o cualquier cambio en las características del Proyecto de Investigación, así como del Consentimiento y/o Asentimiento Informado, deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador principal reportará cada seis meses el progreso del estudio y alcanzará el informe respectivo al término de éste.

La APROBACIÓN tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el **24 de diciembre 2023**, pudiendo ser renovada, previa evaluación del estado del Proyecto de Investigación por lo menos 30 días previo a la fecha de vencimiento.

Puno, 24 de diciembre 2022.



Firmado digitalmente por
CABALLERO GUTIERREZ Lidia Sofia
FAU 20145498170 soft
Móvil: Soy el autor del documento
Fecha: 24.12.2022 19:04:08 -05:00

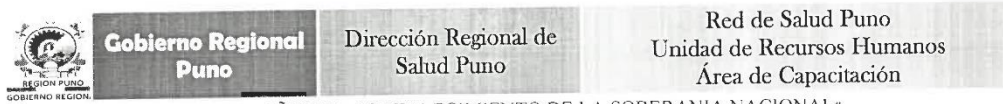
Dra. Lidia Sofia Caballero Gutiérrez
Presidenta CIEI

Cc. Archivo



ANEXO 06

OFICIO DEL DIRECTOR DE LA RED DE SALUD PUNO, PRESENTANDO A LA TESISISTA



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL.”

Puno, 22 de diciembre del 2022

OFICIO MULTIPLE N° 114 -2022-D.-RED-DE-SALUD-PUNO J.U.RR.HH/ACAP.

Señor (a):

M.C. Selmira QUISPE PAUCAR
JEFE DE LA MICRO RED JOSE ANTONIO ENCINAS
M.C. Nadia Nataly NUÑEZ ESTRADA
JEFE DE LA MICRO RED ACORA

PRESENTE. -

ASUNTO : Presentación de Tesista
REFERENCIA : Solicitud del interesado Hoja de Ruta N° 8640-A

Tengo a bien dirigirme a usted para presentar a la Srta. APAZA QUISPE JAKELINE IVONNE egresada de la Facultad de Enfermería, de la “Universidad Nacional del Altiplano Puno”. solicita recabar datos para la ejecución de su Proyecto de Tesis titulado:

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4 RED DE SALUD PUNO-2022”

Para ello deberá brindarle las facilidades. Teniendo en cuenta si se presentará algún inconveniente en la salud de la tesista o de los pacientes a quienes se sometan en este estudio de investigación será RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA de la tesista, para lo cual deberá presentar una carta de compromiso al EE.SS.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

JYCZ/VOLL/ijmf
C.c. Interesada (o) ()



ANEXO 07

SOLICITUD DIRIGIDA AL JEFE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

JOSE ANTONIO ENCINAS, PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

SOLICITO: Permiso para ejecutar
proyecto de investigación.

M.C LUDWIN WILFREDO TICONA MAMANI

JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD JOSÉ ANTONIO ENCINAS PUNO



Yo, JAKELINE IVONNE APAZA
QUISPE, identificada con DNI N.º
70142897, con grado académico de
Bachiller en Enfermería, domiciliada
en el Jr. Yanamayo N.º 285 de la
ciudad de Puno. Ante Ud.
Respetuosamente me presento y
expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de enfermería en la Universidad Nacional del Altiplano, y con fines de optar el título profesional de Enfermería, **solicito** a su digno despacho autorizar la ejecución del proyecto de investigación "RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4, RED DE SALUD PUNO - 2022", en el Establecimiento de Salud José Antonio Encinas.

POR LO EXPUESTO:

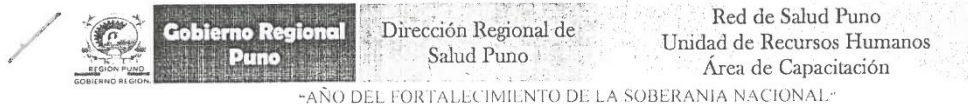
Ruego a usted acceder a mi solicitud. Adjunto al presente el oficio múltiple N.º 114 de la Red de Salud Puno, presentando a la tesista y autorizando la ejecución del estudio.

JAKELINE IVONNE APAZA QUISPE
DNI N.º 70142897



ANEXO 08

**OFICIO DIRIGIDO A LA JEFA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD
ACORA, PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO**



Puno, 22 de diciembre del 2022

OFICIO MULTIPLE N° 114 -2022-D.-RED-DE-SALUD-PUNO J.U.RR.HH/ACAP.

Señor (a):

M.C. Selmira QUISPE PAUCAR
JEFE DE LA MICRO RED JOSE ANTONIO ENCINAS
M.C Nadia Nataly NUÑEZ ESTRADA
JEFE DE LA MICRO RED ACORA

PRESENTE. -

ASUNTO : Presentación de Tesista
REFERENCIA : Solicitud del interesado Hoja de Ruta N° 8640-A

Tengo a bien dirigirme a usted para presentar a la Srta. APAZA QUISPE JAKELINE IVONNE egresada de la Facultad de Enfermería, de la “Universidad Nacional del Altiplano Puno”, solicita recabar datos para la ejecución de su Proyecto de Tesis titulado:

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD I-4 RED DE SALUD PUNO-2022”

Para ello deberá brindarle las facilidades. Teniendo en cuenta si se presentará algún inconveniente en la salud de la tesista o de los pacientes a quienes se sometan en este estudio de investigación será RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA de la tesista, para lo cual deberá presentar una carta de compromiso al EE.SS.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

M.C. P. Víctor Hugo Zirena
DIRECCIÓN EJECUTIVA
RED DE SALUD PUNO

JYCZ/VOLL:jmf
C.c. Interesada (o) ()
C.c Arch ()



Nadia N. Nuñez Estrada
Especialista Medicina Familiar y Comunitaria
CAMP 63078 RNE 35683

11-02-23

ANEXO 09

TABLAS ANEXAS

Tabla Anexa 1. Nivel de exposición a riesgo alto de las características laborales, según dimensiones.

CARACTERISTICAS LABORALES	NIVEL DE EXPOSICIÓN A RIESGO PSICOSOCIAL ALTO (%)				
	EP	TAPD	ASECL	C	DP
GRUPO OCUPACIONAL					
Médico	38.89	55.56	61.11	33.33	44.44
Enfermera	42.11	28.95	65.78	52.63	34.21
Obstetriz	43.48	4.35	52.17	47.83	34.78
Cirujano dentista	25.00	0.00	75.00	50.00	12.50
Psicólogo	66.67	66.67	66.67	0.00	0.00
Biólogo	30.00	30.00	50.00	50.00	30.00
Nutricionista	50.00	0.00	33.33	33.33	16.67
Técnico y auxiliar de enfermería	37.14	8.57	57.14	54.29	37.14
Trabajadora social	100.00	0.00	50.00	50.00	100.00
Químico farmacéutico	77.78	11.11	55.56	77.78	55.56
Técnico en laboratorio	50.00	0.00	50.00	50.00	75.00
Técnico administrativo	20.00	30.00	50.00	45.00	50.00
EXPERIENCIA LABORAL					
De 0 a 6 meses	11.77	5.88	58.82	41.18	35.29
> 6 meses hasta 2 años	25.00	17.86	42.86	46.43	28.57
> 2 años hasta 5 años	53.85	15.38	53.85	59.61	50.00
> 5 años hasta 10 años	45.00	35.00	62.50	50.00	47.50
Más de 10 años	41.02	23.07	66.67	38.46	30.77
ZONA DE TRABAJO					
Urbano	45.95	25.68	58.11	51.35	41.89
Rural	36.28	17.65	56.86	47.06	39.22



Tabla anexa 2. Nivel de exposición a riesgo alto de las características personales, según dimensiones.

CARACTERISTICAS PERSONALES	NIVEL DE EXPOSICIÓN Prevalencia riesgo psicosocial alto (%)				
	EP	TAPD	ASECL	C	DP
EDAD					
De 20 a 29 años	26.09	13.04	47.83	34.78	30.44
De 30 a 59 años	43.75	21.53	58.33	51.39	43.06
60 a más años	22.22	33.33	66.67	44.44	22.22
SEXO					
Mujer	41.32	19.84	58.68	50.41	38.02
Hombre	38.18	23.64	54.55	45.45	45.45



ANEXO 10

BAREMACIÓN DEL INSTRUMENTO

a. $V.\max = 356$

$$V.\min = 0$$

V.max: Valor máximo

V.min: Valor mínimo

b. $\text{Rango} = V\max - V\min$

$$\text{Rango} = 356$$

c. $\text{Amplitud} = \frac{\text{Rango}}{\text{N}^\circ \text{ de niveles}}$

$$\text{Amplitud} = 118,6666$$

Riesgo alto	238 - 356
Riesgo medio	119 - 237
Riesgo bajo	0 - 118



**AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

Por el presente documento, Yo Jakeline Ivonne Apaza Quispe
identificado con DNI 70142897 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Enfermería
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Riesgos psicosociales en el personal de salud de los establecimientos
I-4, Red de Salud Puno - 2022 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 02 de junio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Takeline Ivonne Apaza Quispe
identificado con DNI 70142897 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Enfermería

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Riesgos psicosociales en el personal de salud de los establecimientos
I-4, Red de salud Puno - 2022 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 02 de junio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella