



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL



TESIS

FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED ACORA - RED SALUD PUNO, 2023

PRESENTADA POR:

LIZ MAGALY GONZALES MOROCCO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL

CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PUNO, PERÚ

2023

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORRED ACORA - RED SALUD PUNO

AUTOR

LIZ MAGALY GONZALES MOROCCO

RECUENTO DE PALABRAS

22604 Words

RECUENTO DE CARACTERES

121533 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

91 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

May 23, 2024 7:20 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 23, 2024 7:22 AM GMT-5


● 16% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% 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
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)


Dra. Luz María Meneses Cariapaza
DOCENTE
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
UNA - PUNO


Ben Jared Luque Coyá
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
CIP. 116625


Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

TESIS

**FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MICRORED ACORA - RED SALUD PUNO, 2023**



PRESENTADA POR:

LIZ MAGALY GONZALES MOROCCO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL

CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
M.Sc. RICARDO DARIO NEYRA MENENDEZ

PRIMER MIEMBRO

.....
M.Sc. ZAIDA JANET MENDOZA CHOQUE

SEGUNDO MIEMBRO

.....
Mtra. JUANA VICTORIA BUSTINZA VARGAS

ASESOR DE TESIS

.....
Dra. LUZ MARIA MENESES CARIAPAZA

Puno, 24 de noviembre de 2023.

ÁREA: Cambio y desarrollo organizacional.

TEMA: Factores psicosociales y desempeño laboral.

LÍNEA: Comportamiento organizacional.



DEDICATORIA

Dedicado este esfuerzo a cada uno de los trabajadores del sector salud que desarrollan su cotidianidad en bienestar de la población vulnerable, buscando una salida, una respuesta para lograr una mejor atención en salud que hace frente a las necesidades de la población.

A Dios por estar presente en cada instante de mi vida.

A mis padres Rosendo y Faustina por guiarme en el camino de la vida, quienes me enseñan que en la vida todo se consigue como fruto del esfuerzo sincero y con mucho empeño. Por brindarme su apoyo incondicional para lograr esta meta profesional.

Liz Magaly Gonzales Morocco.



AGRADECIMIENTOS

A agradezco a mis padres y hermanos, por ser quienes me escuchan, motivan, sacrifican y me dieron las fuerzas necesarias para culminar esta meta personal y profesional. Y por ser el motor de mi vida en cada uno de mis éxitos.

A todas aquellas personas que han contribuido en la culminación de esta meta profesional. Que me brindaron su tiempo y disponibilidad.

A mi directora y asesora de tesis por su apoyo, orientación y disponibilidad durante el proceso de la investigación. Y finalmente a los miembros del jurado por sus observaciones y toda su labor para que esto fuera posible.

Liz Magaly Gonzales Morocco.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
ACRÓNIMOS	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
1.1.1	Fundamentación Teórica sobre Factores Psicosociales	5
1.1.2	Factores Psicosociales	6
1.1.3	Dimensión de los factores psicosociales	7
1.1.4	Fundamentos Teóricos de Desempeño laboral	12
1.1.5	Desempeño Laboral	14
1.1.6	Dimensiones de desempeño laboral	15
1.2	Antecedentes	16
1.2.1	Internacionales	16
1.2.2	Nacionales	18
1.2.3	Locales	24

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	25
2.2	Enunciados del problema	26
2.2.1	Problema general	26
2.2.2	Problemas específicos	27
2.3	Justificación	27
2.4	Objetivos	29



2.4.1	Objetivo general	29
2.4.2	Objetivos específicos	29
2.5	Hipótesis	29
2.5.1	Hipótesis general	29
2.5.2	Hipótesis específicas	29

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	Lugar de estudio	30
3.2	Población	30
3.3	Muestra	30
3.4	Método de investigación	31
3.4.1	Enfoque de investigación	31
3.4.2	Tipo de investigación	31
3.4.3	Nivel de investigación	32
3.4.4	Diseño de muestreo	32
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	32
3.5.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	32
3.5.2	Prueba de normalidad	37
3.5.3	Aplicación de prueba estadística inferencial	37
3.5.4	Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros.	38

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Resultados	39
4.1.1	Resultados respecto al Objetivo General	40
4.1.2	Resultados respecto al Objetivo Especifico 01:	42
4.1.3	Resultados respecto al Objetivo Especifico 02	46
4.1.4	Resultados respecto al Objetivo Especifico 03	48
4.1.5	Resultados respecto al Objetivo Especifico 04.	51
4.2	Discusión	54
	CONCLUSIONES	57
	RECOMENDACIONES	59
	BIBLIOGRAFÍA	60
	ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Dimensiones Factores Psicosociales	33
2. Dimensiones de desempeño laboral	34
3. Niveles de desempeño laboral	35
4. Nivel de Confiabilidad	36
5. Prueba de normalidad	37
6. Distribución de Frecuencias de las características sociodemográficas de los trabajadores de la Micro Red Acora	39
7. Factores psicosociales y desempeño laboral de los Trabajadores de la M. R Acora, 2023	40
8. Factores psicosociales y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, 2023	42
9. Comportamiento de la dimensión condiciones de lugar de trabajo de la Micro Red de Salud Acora, 2023	43
10. Dimensión de las condiciones de lugar de trabajo y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023	44
11. Condiciones del lugar de trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora, 2023	45
12. Comportamiento de la dimensión exigencias laborales de la Micro Red de Salud Acora, 2023	46
13. Dimensión exigencias laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, 2023	47
14. Dimensión exigencia laboral y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, 2023	48
15. Comportamiento de la dimensión carga de trabajo de la Micro Red Acora, 2023	49
16. Dimensión carga de trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora, 2023	49
17. Dimensión carga de trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, 2023	50
18. Comportamiento de la dimensión apoyo social de la Micro Red Acora, 2023	51
19. Dimensión apoyo social y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, 2023	52



- 20.** Dimensión apoyo social y Desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red
Acora, 2023 53



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Descripción de variables a ser analizados en los objetivos específicos	32
2. Escala de medición de la variable desempeño laboral	34
3. Rangos del alfa de Cronbach	36



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	65
2. Operacionalización de variables	68
3. Instrumentos de recolección de información	69
4. Base de datos	75
5. Consentimiento Informado	79



ACRÓNIMOS

AS	: Apoyo Social
CT	: Carga de Trabajo
CLT	: Condiciones del Lugar de Trabajo
DP	: Demandas Psicológicas
DL	: Desempeño Laboral
DH	: Desarrollo Humano
EL	: Exigencias Laborales
FPS	: Factores Psicosociales
FP	: Factores Psicológicos
FS	: Factores Sociales
INSHT	: Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo
JT	: Jornada de Trabajo
RAS	: Relaciones y Apoyo Social
RL	: Riesgo Laboral
RPST	: Riesgos Psicosociales en el Trabajo
SST	: Seguridad y Salud en el Trabajo
SGSST	: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
SL	: Satisfacción Laboral
STPS	: Secretaria del Trabajo y Prevención Social
SO	: Salud Ocupacional.
TT	: Tiempo de trabajo
MINSA	: Ministerio de Salud
OMS	: Organización Mundial de la Salud
OPS	: Organización Panamericana de la Salud
OIT	: Organización Internacional del Trabajo

RESUMEN

El estudio se enfocó en analizar los factores psicosociales en el entorno laboral y cómo afecta en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, tuvo como objetivo principal: determinar el grado de relación de los factores psicosociales y desempeño laboral. La metodología adoptada para este estudio fue tipo básica teórica, de nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal; teniendo una muestra de 83 trabajadores. Para la recopilación de datos se utilizó como instrumento un cuestionario, se evaluó la confiabilidad del mismo mediante el coeficiente alfa de Cronbach; siendo el nivel de confianza excelente de 0,912 para la variable factores psicosociales y 0.943 para la variable desempeño laboral. Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística coeficiente de correlación de Rho Spearman cuyo resultado muestra que existe una correlación positiva significativa del 0.696, respaldada por un p-valor de 0.00 entre los variables factores psicosociales y desempeño laboral. Demostrando así en los resultados específicos la correlación de las dimensiones de ambas variables tales como; condiciones de lugar de trabajo con una correlación moderada positiva de 0.580; exigencias laborales con una correlación positiva de 0.730; carga de trabajo con una correlación positiva de 0.651 y finalmente apoyo social con una correlación alta y positiva de 0.866. Se concluye que estos resultados son indicadores que permite fomentar la formulación de políticas sociales y organizacionales que propicien un entorno laboral óptimo y mejoren los niveles de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: Desempeño laboral, Factores psicosociales, Riesgo laboral, Salud ocupacional y Seguridad y salud en el trabajo.

ABSTRACT

The study psychosocial factors and the work performance of the workers of the Acora Health Micro Network. Its main objective was to determine the degree of relationship between psychosocial factors and work performance. The methodology adopted for this study was a basic theoretical type, correlational level with a non-experimental cross-sectional design; having a sample of 83 workers. For data collection, a questionnaire was used as an instrument; its reliability was evaluated using Cronbach's alpha coefficient; The excellent confidence level being 0.912 for the psychosocial factors variable and 0.943 for the job performance variable. To test the hypotheses, the Rho Spearman correlation coefficient statistical test was used, the result of which shows that there is a significant positive correlation of 0.696, supported by a p-value of 0.00 between the psychosocial factors and job performance variables. Thus demonstrating in the specific results the correlation of the dimensions of both variables such as; workplace conditions with a moderate positive correlation of 0.580; work demands with a positive correlation of 0.730; workload with a positive correlation of 0.651 and finally social support with a high and positive correlation of 0.866. It is concluded that these results are indicators that allow the formulation of social and organizational policies that promote an optimal work environment and improve the levels of satisfaction and job performance of workers.

Keywords: Health and safety, health at work, job performance, occupational risk, occupational, psychosocial factors.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las medidas de seguridad y salud en el trabajo incluyen factores mentales y sociales. Sin embargo, la condición se ha convertido en un problema cada vez más común en el lugar de trabajo debido al creciente impacto de los factores de psicosociales en el trabajo. Estos factores se han convertido en una amenaza a la salud que afecta aproximadamente uno de cada cinco trabajadores a nivel mundial (Freire y Garabal, 2017). Un estudio peruano (Oblitas, et al., 2016) indica que el 60% de los factores de riesgo psicosociales se encuentran en el trabajo, afectando la salud y el desempeño laboral. Esta realidad es particularmente evidente en las instituciones públicas y privadas de la región, particularmente en el sector salud, donde las tareas especializadas y la atención al paciente pueden generar estrés y riesgos psicosociales significativos. Además, factores como falta de autonomía, tareas poco claras, altos niveles de estrés y falta de apoyo de los superiores contribuyeron para las deficiencias en el desempeño de estos profesionales.

En el sector de la salud, el desempeño laboral se ha convertido en una variable que puede considerarse un marcador de ausentismo, rotación de empleados, agotamiento y la intención de desertar a su trabajo. Es así que en el campo de la salud la satisfacción laboral y el desempeño laboral es vista como un desafío dentro de muchas instituciones prestadoras de servicio de salud, donde es usual el déficit de profesionales, sumado a altos costos laborales y la presencia de factores psicosociales que afectan la salud y bienestar de los trabajadores. (Villaruel et al., 2018)

En términos de la línea de investigación y el tema, esta investigación se centra en el Desarrollo Humano y Calidad de Vida enfatizando bajo el enfoque de salud y bienestar en el entorno laboral. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo y se basa en el método correlacional causal, con la intención de describir y relacionar la variable psicosocial y el desempeño laboral. Cuyo propósito fue establecer la correlación existente de las variables factores psicosociales condiciones del lugar de trabajo, exigencias laborales, carga laboral y el apoyo social) y el desempeño laboral.

La estructura del presente estudio se divide en cuatro capítulos: En el Capítulo I, se revisa la literatura existente para fundamentar teóricamente la investigación, se definen las variables y dimensiones abordadas, y se presentan antecedentes a nivel internacional,



nacional y local. En relación al Capítulo II, se evidencia el planteamiento del problema, se justifica la investigación, se establecen objetivos generales y específicos, y la formulación de la hipótesis general y específica.

Asimismo, en el Capítulo III, describe el lugar de estudio, la población, la muestra y se explica la metodología de la investigación. Se detallan los métodos utilizados para el logro de objetivos específicos. Y posteriormente en el Capítulo IV, presenta los resultados obtenidos, en base a los objetivos establecidos en el estudio. Los resultados se analizan desde una perspectiva descriptiva e inferencial y la discusión. En conclusión, el objetivo de este estudio fue identificar y comprender la relación entre factores psicosociales y resultados laborales, centrándose en los trabajadores de la Micro red Acora - Red Salud Puno en 2023. También se describen las conclusiones y recomendación del estudio en virtud de los objetivos planteados.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

Este capítulo proporciona la base teórica del estudio, en la primera sección describe los constructos teóricos que subyacen las variables factores psicosociales y desempeño laboral. Asimismo la definición de sus respectivas dimensiones.

1.1.1 Fundamentación Teórica sobre Factores Psicosociales

Basados en un enfoque holístico de salud y seguridad, enfoques contemporáneos de la salud que ganan más poder cuando se analizan en términos de conceptualizaciones de salud y enfermedad. En este contexto, a partir del conocimiento existente y su integración, existe una clara necesidad de explorar la relación entre los factores ambientales y psicosociales que juegan un papel vital en este proceso de salud-enfermedad. Se considera la relevancia de las variables conductuales y psicosociales para cuestiones importantes desde una perspectiva de salud, y se presentan argumentos a favor de nuevos conceptos de salud, métodos de promoción de la salud, prevención de enfermedades y más. Entre estos factores psicosociales, el trabajo es considerado uno de los más importantes, no solo por su importancia, sino también por las largas jornadas laborales. Esta interacción entre Salud y Trabajo, es conocido con el concepto de Salud Ocupacional. (Alvarado, 2018)

Históricamente, cualquier actividad laboral está asociada a riesgos durante su ejecución. Por lo tanto, nuestra comprensión y actitud hacia él ha cambiado actualmente. Los riesgos ya no son características inevitablemente asociadas al trabajo, sino que son inherentes a su naturaleza, pasando de la realización de actividades higiénicas que lo previenen a otras actividades que promueven espacios de desarrollo saludable, mejorando con ello el bienestar de los empleados y el trabajo en equipo. Siendo así que la Salud Ocupacional deja por tanto de ser un problema de naturaleza individual para convertirse en un problema social. Es decir, el entorno laboral ya no es una cuestión personal sino social. (Moreno-Jiménez y Garrosa, 2012).

1.1.2 Factores Psicosociales

Según la secretaria del Trabajo y Prevención Social (2018) en su Norma Oficial Mexicana – 035 define a los factores psicosociales en el entorno laboral como una serie de interacciones que involucran el trabajo en sí, el entorno en el que se desarrolla, el nivel de satisfacción laboral, las condiciones dentro de la organización, así como las habilidades, el desempeño, las necesidades, la cultura y las cuestiones personales que trascienden el ámbito laboral de los empleados. Estos factores afectan la salud, el desempeño y la seguridad de los trabajadores a través de la forma en que perciben y experimentan su entorno. Estos factores psicosociales en el ambiente laboral son: condiciones laborales, exigencias laborales, carga de trabajo y apoyo social.

De acuerdo con Patlán (2019) los factores psicosociales en el lugar de trabajo son interacciones entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones organizacionales que pueden influir o afectar en la salud, en el desempeño y la satisfacción en el entorno laboral. Los principales factores psicosociales son condiciones del ambiente de trabajo (condiciones del lugar de trabajo que exigen al trabajador un esfuerzo adicional de adaptación), carga de trabajo (trabajos que exigen más de los empleados de lo que pueden manejar o excedan su capacidad), exigencias laborales (falta de control sobre el trabajo) y apoyo social (interacción que se establece en el contexto laboral y tipo de relación patrón representantes-trabajadores). Asimismo, estos factores componen:

- En el primer nivel, los factores psicosociales producen respuestas positivas, negativas y adaptativas.
- En segundo nivel están los factores de riesgo psicosocial (tienen un efecto nocivo sobre la salud del trabajador y el funcionamiento de la organización)
- El tercer nivel son los riesgos psicosociales (que podrían afectar la salud de los empleados y el negocio en el mediano y largo plazo).

Según Moreno (2012) una de las primeras menciones sobre “Factores Psicosociales” apareció en el año 1984 con una de las publicaciones de la “Organización Internacional del Trabajo (OIT)” donde describieron como "condiciones" que pueden presentar las personas con respecto a su entorno

organizacional, laboral y social. Estas condiciones son el resultado de la gestión, así como factores internos o externos (factores ambientales, personales, organizacionales, etc.) que tienen un efecto en su bienestar, por ende, repercute en la salud del empleado.

Los factores psicosociales se refieren a las dinámicas que surgen de la correlación entre el entorno laboral, la satisfacción en el trabajo y las condiciones organizacionales. Además, es importante tener en cuenta que las capacidades, las necesidades y los aspectos culturales y personales de los trabajadores en su vida fuera del trabajo también pueden ejercer influencia sobre su salud y su desempeño laboral, ya que afectan sus percepciones y experiencias en el ámbito laboral. (Fuente: Comisión Conjunta OIT-OMS, 9º período de sesiones, 1984).

Los factores psicosociales se refieren a aspectos de las condiciones laborales que influyen en la salud a través de procesos tanto psicológicos como fisiológicos. Para comprender con más detalle el término "psicosocial", podemos analizarlo desde dos perspectivas: "psicológica", en cuanto a cómo impactan en nuestros pensamientos y en nuestras funciones mentales y conductuales, y "social", dado que su origen está relacionado con aspectos sociales, como ciertas características en la organización del trabajo. (Fuente: Comité Conjunto OIT-OMS, 2011).

Los factores psicosociales generalmente se consideran factores organizacionales que pueden tener consecuencias positivas y negativas. Si estos factores son positivos, los empleados ganan más experiencia y competencia profesional debido a las condiciones organizacionales apropiadas que promueven el desarrollo de habilidades laborales, personales y laborales, así como un alto estado de satisfacción laboral, productividad y motivación. Como resultado, los empleadores reconocen los beneficios de una cultura gerencial y un ambiente de trabajo exitosos para la salud, el desarrollo personal y el bienestar individual y organizacional. (Bernal, 2010).

1.1.3 Dimensión de los factores psicosociales

Patlán (2019) sostiene que las principales dimensiones de los factores psicosociales son condiciones en el ambiente de trabajo (condiciones del lugar de

trabajo que exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación), carga de trabajo (exigencias que el trabajo impone al trabajador y que excedan su capacidad), exigencias laborales (falta de control sobre el trabajo) y apoyo social (interacción que se establece en el contexto laboral y tipo de relación patrón representantes-trabajadores).

A. Dimensión condiciones del lugar de trabajo

En su sentido más amplio el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2022) sostiene que las condiciones del lugar de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones ambientales (contaminación, seguridad y salud en el trabajo) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descanso exceso de horas de trabajo y la necesidad de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores.

- **Condiciones físicas** como son: las condiciones acústicas, vibraciones, iluminación, radiaciones ionizantes y no ionizantes con el objeto de establecer unos niveles de exposición a estos agentes aceptables para la salud de los trabajadores.
- **Condiciones ambientales** relacionados a contaminación, seguridad y limpieza
- **Condiciones organizacionales** son los relacionados con la distribución de tareas, reparto de funciones y responsabilidades, horarios y tiempos, velocidad de ejecución, relaciones interpersonales, etc., que pueden llegar a producir unas consecuencias negativas sobre la salud del trabajador, no sólo a nivel físico, sino que también a nivel social y mental.

En su estudio Patlan (2019) el factor psicosocial condiciones en el ambiente de trabajo se refiere a condiciones del lugar de trabajo que exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.

Las condiciones laborales engloban una variedad extensa de asuntos y temas, que van desde aspectos relacionados con el tiempo laboral (como las horas trabajadas, los descansos y los horarios) hasta la compensación salarial y los requisitos físicos y mentales del entorno laboral. Se puede decir que las condiciones de trabajo consisten en diferentes tipos de condiciones es así las situaciones físicas en las que se ejecuta el trabajo, la iluminación, el confort, las condiciones ambientales y las condiciones organizacionales. (Villarroel, 2013)

Para la Organización Internacional del Trabajo cito a Soto (2013) definiendo las condiciones del lugar de trabajo son un conjunto de factores que pueden perjudicar de manera negativa la salud de los empleados. Las condiciones laborales incluyen el entorno de trabajo, el horario laboral, el salario, las vacaciones y un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

B. Dimensión Exigencias laborales

Las exigencias laborales son requisitos específicos que impone el proceso laboral a los empleados por el proceso de trabajo, a razón y consecuencia de las actividades ejecutadas por los empleados y la división organizativa y técnica del lugar de trabajo. El entorno laboral ha experimentado una serie de transformaciones a lo largo del tiempo, tornándose más desafiante y dinámico debido a las crecientes demandas de la sociedad actual, que es cada vez más globalizada. Es por ello que las exigencias laborales más relevantes son creatividad, capacidad de tomar decisiones en el trabajo (control sobre su trabajo) y adaptabilidad habilidades y aptitudes para generar una mayor productividad laboral". (Gil-Monte, 2012)

A continuación, se describen las principales competencias requeridas actualmente en el ámbito laboral:

- **Adaptabilidad:** Es necesario poseer una notable habilidad para ajustarse a las variaciones que surgen debido a diversas situaciones, circunstancias, tareas y proyectos.

- **Creatividad:** Se aprecia la habilidad para producir ideas novedosas, fomentar la innovación y abordar cualquier desafío que pueda presentarse.
- **Iniciativa:** En el entorno laboral actual, se necesitan trabajadores ágiles que puedan llevar a cabo tanto tareas sencillas como complejas de manera eficiente y superar obstáculos.
- **Capacidad para trabajar en equipo:** En la globalización en el que vivimos, los equipos tienen que realizar diferentes actividades, incluso con personas de otras ciudades o países.

“Este tipo de exigencias se deriva de la cantidad de trabajo que se asigna a un empleado para finalizarlo en un plazo determinado, sin evaluar varios factores generales, tales como el tiempo, el ambiente de trabajo, las condiciones en las que se va a desarrollar”. Asimismo, no se valoran los factores personales como la habilidad, experiencia, conocimientos, entre otros factores que el empleador busca resultados óptimos. “Cuando las exigencias de los trabajadores son incompatibles para realizar en el trabajo, lo que provocara insatisfacción, disminución en la implicación en el trabajo y menor rendimiento” (Garcia, 2020)

En síntesis, las exigencias laborales se relacionan directamente con el proceso de trabajo (organización y distribución), así como con las actividades que la persona lleva a cabo; tales como creatividad, iniciativa, capacidad para adaptarse a los cambios, a diferentes situaciones y a nuevas actividades (adaptabilidad) y capacidad para trabajar en equipo. Todos estos aspectos pueden ser motivo de deterioro de la salud física y mental, ya que, a partir de la interacción con el medio, la persona percibe que la demanda rebasa su capacidad y sus recursos. (Gonzales, 2022)

C. Dimensión carga de trabajo.

En su estudio Patlan (2019) la carga de trabajo es considerada como un factor psicosocial, y es de riesgo cuando logra afectar el bienestar físico, mental y social del trabajador lo cual influye significativamente en la ejecución de las tareas. Es decir, “exigencias que el trabajo impone al

empleado y que van más allá de su capacidad”. Existen factores que interfieren en su ejecución como el tiempo, la cantidad, dificultad y habilidades del trabajador.

- Jornada de trabajo: Hace referencia al tiempo que cada trabajador dedica al desempeño de su trabajo, por el cual ha sido contratado. Contabiliza el número de horas que el empleado ha de desempeñar su labor según el contrato, dentro del periodo laboral que se trate, ya sean horas, días, semanas o años. Y que puede influir de manera negativa en el desempeño laboral debido a “modificaciones de turnos, cambio nocturno, horario inflexible, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción por exceso de trabajo”.
- Actividades desarrolladas: Actividades concretas que el trabajador desarrolla en su centro de trabajo de acuerdo a su perfil ocupacional.
- Demanda laboral: Referida a una excesiva demanda intelectual o mental en función a la experiencia, conocimiento y habilidades del trabajador. Es generada cuando el trabajador debe realizar varias actividades en un plazo de tiempo corto, tratándose de tareas estandarizadas y especializadas que requiere de una atención sostenida y un ritmo de trabajo elevado. Alta presión temporal, plazos urgentes para la culminación de las actividades.

Carga de trabajo se refiere al tiempo en el que se lleva a cabo una tarea con base en estimaciones de tiempos realizados por personas experimentadas en dichas tareas. Según datos del Ministerio de Salud de Costa Rica (2008) el exceso de carga de trabajo en la ejecución de una tarea puede resultar en altos niveles de fatiga en el personal colaborador de una organización y, por tanto, incidir en problemas de salud que generarían una disminución de la productividad.

Asimismo, Gil-Monte (2012) refieren que la carga de trabajo comprende tanto una dimensión cuantitativa como cualitativa, la primera hace referencia al cuánto se hace, es decir, tener que realizar demasiado

trabajo en muy poco tiempo y la segunda al qué se hace, es decir, la dificultad para realizar o procesar las tareas o funciones.

D. Apoyo Social.

Patlan (2019) el factor psicosocial apoyo social es la interacción que se establece en el contexto laboral y tipo de relación patrón representantes-trabajadores.

- **Relaciones sociales con Supervisores- jefes:** el apoyo social de parte de los representantes hacia sus trabajadores.
- **Relaciones sociales con compañeros:** el apoyo social de parte de los compañeros de trabajo.

“El apoyo social incluye ayudar a las personas cuando necesitan ayuda para realizar tareas. Este apoyo debe ser voluntario y necesario, y la falta de colaboración reflejaría la eficiencia de la gestión del personal. La gestión de equipos humanos está relacionada con la calidad del liderazgo que aplica a los mandos inmediatos y el apoyo social de los superiores”. (Garcia, 2020)

Este punto abarca la amabilidad asertiva entre compañeros que tengan dificultades para completar actividades y tareas, lo cual refleja una falta de respaldo en las habilidades de gestión del personal, obstaculizando la cooperación en el equipo y fomentando el desarrollo de competencias individuales.

1.1.4 Fundamentos Teóricos de Desempeño laboral

De acuerdo Bautista et al. (2020) uno de los pilares teóricos más importantes para evaluar el desempeño laboral es el modelo de Campbell, que se construye como un constructo multidimensional y considera el desempeño laboral como "un conjunto de componentes" que incluye factores laborales y personales del trabajador. Este modelo muestra el "verdadero desempeño laboral y su impacto en el desarrollo laboral" del trabajador. Considerado como sistemas integrados que trabajan para aumentar la eficacia, la eficiencia y el éxito de las organizaciones.

El cual tiene por finalidad contar con los componentes fundamentales para determinar el rendimiento y de esta manera, asistir a la formulación de estrategias orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos por las organizaciones. Este objetivo se centra en el comportamiento de los trabajadores y la toma de decisiones sobre los resultados.

El modelo de Campbell “sostiene que el personal puede experimentar un desempeño elevado o bajo, lo que implica que los factores determinantes de los niveles están vinculados a la personalidad, interés e inteligencia de los trabajadores”. En consecuencia, se presentan tres factores determinantes.

- Conocimiento declarativo: se refiere al desempeño de las tareas y los requisitos necesarios en la actividad, vinculado al esfuerzo que el trabajador realiza en tareas particulares a través de su conducta.
- Conocimiento Procedimental y Habilidades: “asociado al aporte del trabajador en el equipo de trabajo”.
- Motivación: tiene un impacto en la responsabilidad del trabajador, así como en sus cambios dentro de la organización.

Los componentes del desempeño incluyen: “dominios de tareas específicas, que son la capacidad de una persona para completar las tareas que se le han asignado; habilidades en tareas no específicas, que se relacionan con tareas que no son exclusivas del trabajo pero que son esperadas por el empleador; la comunicación oral y escrita incluye las habilidades de los trabajadores para escribir o hablar en audiencia de cualquier tamaño; mantenimiento de la disciplina personal, que incluye evitar comportamientos desagradables en el trabajo; facilitación del rendimiento en equipo, que incluye el grado de apoyo y colaboración necesarios para mantener la meta del grupo de trabajo por parte de un trabajador hacia sus compañeros”. Verificar la influencia de alguien en el desempeño de los subordinados a través de la interacción verbal, específicamente en los comportamientos dirigidos a la integración, proponiendo soluciones a los problemas y la organización de los recursos. (Campbell, 1993 citado en Cienfuegos et al., 2020)

1.1.5 Desempeño Laboral

El sustento teórico de la investigación, correlacionado con las variables de desempeño laboral, conceptualizadas como estrategias individuales para el logro de metas deseadas, alcanzándolas al interior de las instituciones. Refiriéndose a los resultados obtenidos por los trabajadores en términos de cómo abordan y ejecutan sus responsabilidades, incluyendo la calidad de su trabajo, su competencia en las tareas asignadas y el nivel de atención que dedican a sus labores. “Este desempeño se encuentra enmarcado en un procedimiento de mediación o regulación establecido entre los trabajadores y las instituciones empleadoras. En el mejor de los casos, el desempeño laboral se considera un factor crucial tanto para la estabilidad en el empleo como para lograr un rendimiento exitoso en una organización más amplia”. (Jimenez, 2016)

Por otro lado Piña (2019) mencionó que “el comportamiento de un empleado en su área laboral, abarcando aspectos técnicos, profesionales y de relaciones interpersonales, influye en el ámbito de la salud, porque obtiene un impacto tanto positivo como negativo en el proceso de salud/enfermedad de la población”.

Según Garcia (2020) en un concepto más completo indica que el desempeño en el ámbito laboral, se determina si un individuo emplea todos los conocimientos y aptitudes adquiridas de manera eficiente en la asignación de un trabajo con el propósito de alcanzar metas establecidas dentro de un periodo específico. En este periodo “se evidencian competencias adquiridas, tales como sus habilidades, experiencia, conocimiento y valores que contribuye alcanzar resultados esperados bajo las exigencias productivas y técnicas de una organización, de modo que puedan impactar de forma positiva principalmente en la rentabilidad y producción”. La misma que se logra alcanzar si se cuenta con un entorno laboral óptimo, teniendo un impacto tanto positivo como negativo en el proceso de salud - enfermedad de los trabajadores.

Vemos la concordancia de los autores en cuanto al vínculo entre el desempeño laboral y el comportamiento observable y medible, entre los cuales factores influyen en su desarrollo, como lo indica Chiavenato, Podemos dividir esto en dos categorías: en primer lugar, las actitudes personales que abarcan

aspectos como disciplina, cooperación, iniciativa, responsabilidad, seguridad, juicio, satisfacción personal, interés, creatividad y rendimiento. En segundo lugar, tenemos elementos relacionados con el trabajo, como el conocimiento de la tarea, la calidad, la cantidad, la precisión, el trabajo en equipo y el liderazgo. Estas tácticas se pueden ver como enfoques diseñados para potenciar el desempeño de los trabajadores de la salud en áreas como la disponibilidad, la capacidad de respuesta ante las demandas, la competencia, la productividad y la aptitud. (Palacio, 2006)

1.1.6 Dimensiones de desempeño laboral

Para facilitar su evaluación, el desempeño laboral se divide en tres dimensiones, cada una de las cuales agrupa una serie de indicadores medibles. Estos indicadores abarcan aspectos como las relaciones interpersonales, habilidades prácticas, experiencia y grado de satisfacción laboral.

A. Dimensión eficacia

De acuerdo a Jimenez (2010) se orienta a la capacidad de alcanzar un resultado deseado mediante una acción. En otras palabras, la eficiencia puede definirse como la habilidad de una empresa para cumplir con sus metas u objetivos preestablecidos. Es fundamental destacar que la eficiencia no presta atención a los métodos o recursos utilizados para alcanzar el objetivo, ya que su enfoque se centra exclusivamente en el resultado. Para lograrlo, una eficacia en el trabajo debe estar debidamente capacitados y motivados para llevar a cabo sus tareas, contar con la autonomía necesaria para enfrentar desafíos, demostrar compromiso y mantener un alto sentido de responsabilidad.

B. Dimensión Eficiencia

Según Garcia (2020) en otras palabras, la eficacia puede ser definida como la capacidad de una institución para alcanzar sus metas u objetivos establecidos. A medida que la capacidad de la organización para cumplir con los objetivos financieros previamente definidos sea más sólida, su eficacia será mayor.

C. Dimensión Motivación

La motivación es un factor que puede impulsar a cualquier individuo a seguir una tarea, concluir un proceso necesario y emprender acciones relacionadas para alcanzar un logro, objetivo o satisfacer una necesidad específica. Las motivaciones varían de una persona a otra y la intensidad de su motivación para alcanzar sus objetivos depende de ellas mismas. (Maquera, 2018)

1.2 Antecedentes

Los antecedentes de la investigación comprenden toda información de referencia sobre las variables factores psicosociales y desempeño laboral.

1.2.1 Internacionales

Granda (2022) en su estudio examina cómo los “factores psicosociales tienen un impacto en cómo trabajan los trabajadores en los centros de salud del distrito de Latacunga. Con el fin de determinar la situación actual en cada uno de sus departamentos, se llevó a cabo una investigación descriptiva utilizando datos reales de los centros de salud, sin modificarlos. La técnica utilizada fue principalmente documental, lo que permitió determinar los factores de riesgo psicosocial, como la carga y el ritmo de trabajo, así como el desarrollo de habilidades, que afectan de manera significativa y negativa al rendimiento laboral. Se recomienda implementar un plan de actividades o estrategias preventivas y correctivas en los centros de salud del distrito de Latacunga, basándose en los resultados, que indicaron un riesgo moderado con efectos a mediano plazo”. Concluyendo que las exigencias laborales influyen de manera significativa en el rendimiento en una correlación de 0,830. Es decir que a mayor desarrollo de habilidades y aptitudes en el empleado del sector salud; los niveles de desempeño serán óptimos.

Delgado (2021) en su estudio analizó la relación entre los factores psicosociales y su influencia en el rendimiento y satisfacción laboral del personal de salud en el cantón Pedernales, Ecuador, en el año 2021. En términos de diseño metodológico, se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño aplicativo no probabilístico, de carácter transversal. La muestra consistió en 50 colaboradores

que trabajan en el centro de salud de Pedernales. Se recopilieron datos a través de una encuesta en línea utilizando un enlace, en la cual se incluyeron tres instrumentos en la aplicación de Google Forms. La prueba piloto se realizó para evaluar la confiabilidad, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, y los resultados mostraron una confiabilidad de 0,85 para el cuestionario de factores psicosociales, 0,83 para el rendimiento y 0,87 para la satisfacción laboral. Los hallazgos revelaron una correlación significativa de 0,729, lo que indica que a medida que disminuyen los factores de riesgo, aumenta el rendimiento laboral. En cuanto a los resultados descriptivos, el 36% de los participantes informó que a menudo están expuestos a factores de riesgo, el 36% dijo que casi nunca desempeñan sus tareas, y el 30% mencionó que casi nunca están satisfechos con su trabajo. En resumen, se encontró que existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el desempeño laboral, lo que resulta en conflictos para el personal de salud.

García (2023) este estudio tuvo como objetivo principal la identificación de los riesgos psicosociales y su impacto en la satisfacción laboral experimentada por los trabajadores del grupo Quirola en la ciudad de Guayaquil durante el año 2021. La metodología aplicada se caracterizó por su enfoque cuantitativo, su diseño de tipo no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Los resultados obtenidos señalaron que a medida que disminuye el riesgo psicosocial al que se enfrentan los trabajadores, su satisfacción laboral tiende a ser más elevada. Además, se identificó que las dimensiones de los riesgos psicosociales se relacionan de diversas maneras con la satisfacción laboral de los colaboradores, a excepción de las dimensiones del control sobre el trabajo y psicológicas. Las demás dimensiones, como el apoyo social, la calidad del liderazgo, el conflicto entre el trabajo y la familia y el impacto en las compensaciones, están relacionadas con la satisfacción laboral en varios niveles.

Larzabal y Carrillo (2015) en su investigación titulada "Vínculo entre el riesgo psicosocial y el rendimiento laboral en una empresa dedicada a la comercialización de automóviles", el estudio tiene como propósito identificar los riesgos psicosociales y su conexión con el desempeño laboral de los empleados de la empresa VEHYSA S.A., la cual se ubica en la provincia de Tungurahua. Además, busca fomentar el crecimiento a través de programas de intervención que

implementen estrategias destinadas a optimizar el entorno del trabajo y el rendimiento de los trabajadores. Conforme a la metodología de investigación, se realizó una encuesta dirigida a todo el personal de la empresa, compuesto por 24 colaboradores. A estos empleados se les aplicó el cuestionario ISTAS 21 (en su versión simplificada) y la evaluación de la actividad 90°, con el propósito de analizar tanto los factores de riesgo psicosocial como los niveles de rendimiento en el entorno laboral, satisfaciendo los objetivos de la investigación.

Monte (2012) en su estudio “Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional” sostiene que el trabajo del personal de salud se caracteriza por el contacto directo con los clientes. Las fuentes de estrés para estos trabajadores son una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Estos factores estresantes incluyen principalmente la carga de trabajo, el trabajo por turnos, el contacto con usuarios afectados, la conexión directa con la enfermedad, el dolor, la falta de especificidad de la función y la tarea que conduce a conflictos y la falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder adoptar decisiones. Los recursos materiales crean una sensación de impotencia.

Sarabia y Tipan (2020) en su estudio que denomina "Factores Psicosociales y su Influencia en el Rendimiento Laboral de EFIKAS", se llevó a cabo un estudio que utilizó una encuesta sobre factores de riesgo psicosocial y una encuesta de desempeño laboral para evaluar la correlación entre los factores psicosociales y los resultados laborales - empresa EFIKAS. Los factores psicosociales se consideraron como variables independientes, mientras que el rendimiento laboral se trató como variable dependiente. Este estudio se fundamenta en un enfoque cuantitativo, de origen no experimental y descriptivo de tipo transversal. La composición estuvo conformada por 45 empleados, de los cuales el 67% eran varones y el 33% eran mujeres, con edades percibidas entre los 18 y los 56 años, y niveles educativos que variaban desde la educación primaria incompleta hasta la graduación universitaria.

1.2.2 Nacionales

Vásquez (2023) en su estudio “Factores Psicosociales en el Desempeño Laboral de docentes en Instituciones Educativas Públicas de Lima” que tuvo como el propósito de la investigación es establecer la influencia de los factores

psicosociales en el desempeño laboral de docentes de instituciones educativas de Lima, a través de un análisis correlacional y transversal. Para evaluar las variables, se elaboró una muestra de 500 docentes de instituciones educativas públicas de Lima. Los resultados permitieron comprobar que los factores de riesgo psicosociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral, presentando un efecto del 70%, además los principales predictores de riesgo psicosocial consideran a las exigencias psicológicas, inseguridad, doble presencia y estima. Se evalúa que se debe tener en cuenta una tercera variable como motivación, calidad de vida o resiliencia, que puedan influir en la relación entre las variables de estudio, así como un programa de intervención para mejorar la calidad de vida de los estudiantes.

Quintana (2020) el desarrollo de esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao 2020. Los enfoques metodológicos utilizados fueron el enfoque cuantitativo, el método hipotético deductivo, el tipo fue básico, no probabilístico, diseño no experimental, la población total estuvo conformada por 60 enfermeras asistenciales que trabajan en las áreas de pediatría y neonatología, la técnica empleada fue la encuesta y dos instrumentos como el cuestionario, debidamente validados por dos estudios de referencia en el (2018) y revalidados en el (2020). Utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvieron resultados elevados de confiabilidad de 0,956 en el cuestionario factores de riesgo psicosocial y 0,921 en el cuestionario desempeño laboral. Como resultado, se obtuvieron valores de significancia superiores a 0,000, lo cual es inferior.

Saza y Chávez (2019) en su estudio identifica el planteamiento del problema: ¿De qué manera los factores de riesgo psicosocial influyen en el desempeño laboral, así como en la salud mental y emocional? De manera general: Identificar las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial y su conexión con el desempeño laboral con el objetivo de tomar medidas preventivas y correctivas que contribuyan al mejoramiento de la salud física y mental de los empleados en el entorno laboral. Los resultados muestran que en lo que respecta a los factores intralaborales, se identifica un nivel de riesgo crítico del 34%. En cuanto a los factores extralaborales, se evidencia un nivel de riesgo crítico del

64%. Esto indica que las condiciones externas de la organización tienen una mayor incidencia en la generación de sobre esfuerzo, malestar y una fuerte asociación con respuestas de estrés en los empleados. Aunque no existe una relación directa con los ítems de la evaluación de desempeño, es claro, de acuerdo al marco conceptual de la presente investigación, que, si los trabajadores no cuentan con condiciones adecuadas en aspectos como su vida familiar o su desplazamiento, esto generará tensión en ellos y se reflejará en su rendimiento laboral.

Núñez (2019) en este estudio sobre Seguridad y Salud Ocupacional, enfocándose en Sociometría. El propósito principal es examinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de 50 empleados pertenecientes a la Coordinación Administrativa Financiera del Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. El problema detectado está relacionado con un desempeño bajo en el trabajo vinculado a los factores de peligro psicosocial. La hipótesis sugiere que: "En la coordinación administrativa financiera del servicio de gestión inmobiliaria, se encuentran elementos de peligro psicosocial que influyen en el rendimiento laboral de sus empleados". Se emplearon técnicas científicas, estadísticas y el enfoque analítico-sintético en el desarrollo de la investigación. La metodología incluyó la implementación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales: Identificación de áreas de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral con el propósito de evaluar los factores de riesgo psicosocial.

Trinidad (2019) el propósito de esta investigación fue examinar la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral en el personal administrativo, específicamente coordinadores académicos y administrativos, de una universidad privada ubicada en Lima. "Los hallazgos mostraron una relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral del personal administrativo. Específicamente, se identificaron como factores de riesgo psicosocial más prominentes el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo, seguidos de la doble presencia y las compensaciones. Asimismo, se encontró una relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión de doble presencia y la satisfacción laboral en el aspecto de satisfacción con la supervisión. No obstante, en el personal administrativo de una institución

de educación universitaria privada con sede en Lima, no se encontró una relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales en la dimensión de doble presencia y las diferentes dimensiones de satisfacción laboral, excepto en lo que respecta a la satisfacción con la supervisión”.

Quispe (2020) en su investigación titulada "Influencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los maestros en la Asociación Cultural Peruana Norteamericana Huancayo" tenía como objetivo determinar la influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral. Para llevar a cabo este estudio, se utilizaron encuestas que estaban relacionadas de manera directa y sencilla. Los factores psicosociales se evaluaron mediante la versión abreviada del Cuestionario CoPsoQ - ISTAS21 o 1.5. La exposición a factores psicosociales beneficiosos tuvo un impacto directo y positivo en los resultados del desempeño laboral de los docentes, según el análisis estadístico ($Rho = 0,811$). Los resultados también mostraron efectos adversos en la dimensión calculada (45,6%) y la doble presencia (42,1%).

Quispe at (2020) en su estudio Riesgos Psicosociales y su influencia en el rendimiento Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa. Son parte de un campo interdisciplinario que tiene como principal objetivo mejorar el bienestar humano. El surgimiento gradual y cada vez más complejo de los procesos laborales ha dado lugar a la aparición de nuevos tipos de riesgos en el entorno laboral, especialmente los relacionados con factores psicosociales. A medida que las tecnologías avanzan y se desarrollan, y algunas tecnologías antiguas resurgen con potencial renovado, es esencial prestar una atención adecuada a estos cambios. Por lo tanto, se hace necesario adoptar un enfoque sistemático y desarrollar medidas adecuadas para integrar estos cambios en la vida laboral. La aparición de nuevos riesgos psicosociales está relacionada con la forma en que se planifica, administra y organiza el trabajo en la actualidad debido a los cambios significativos en el mundo laboral actual.

Aguilar (2021) en su trabajo de investigación “Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en trabajadores atendidos en Policlínico de una empresa minera del Sur Peruano, 2021” señala que el trabajo realizado en las minas implica que muchas personas están expuestas a peligros todos los días y

que los riesgos pueden aumentar si ni la organización ni los trabajadores tienen en cuenta de forma cuidadosa y precisa los aspectos psicosociales de la interacción de los trabajadores. Los resultados revelaron que el 81,3% de los empleados mostraron niveles elevados de factores de riesgo psicosocial, y el 52,1% de ellos evidenciaron un bajo desempeño laboral. Estos resultados permitieron concluir que, según la correlación de Spearman ($Rho = -0,886$), los factores de riesgo psicosocial están significativamente relacionados con el desempeño laboral. En otras palabras, el desempeño laboral disminuye a medida que aumenta el riesgo psicosocial.

Quispe (2016) en su trabajo de investigación titulado “Factores de Riesgo Psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016”, El propósito del estudio consistió en identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el desempeño laboral en el ámbito de los servicios obstétricos de alto riesgo. Esta investigación se enmarca en un enfoque observacional, prospectivo, transversal, analítico y cuantitativo. Para recopilar datos, se empleó una encuesta en el entorno laboral utilizando el cuestionario de evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Ocupacional (CoPsoQ) ISTAS 21. Los hallazgos obtenidos demuestran que el 48,5% de los encuestados tenían más de 50 años, el 80,9% eran mujeres y el 91,2% desempeñaban funciones en el campo de la enfermería. Además, se observó que el 41,2% eran parteras, el 26,5% médicos, y el 48,5% de los encuestados estaban asignados según su situación laboral. Respecto a la antigüedad en la organización, el 55,9% tenía más de 15 años de experiencia. Se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre las variables mencionadas y los factores de riesgo psicosocial. En conclusión, las necesidades psicológicas, la inseguridad, el apoyo social, las habilidades de liderazgo y la doble presencia eran factores de riesgo psicosocial que afectaron el desempeño laboral.

García (2017) en su trabajo de investigación titulado “Los Factores Psicosociales y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2017”, que tiene El propósito principal de este estudio consistió identificar y examinar el efecto de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los empleados. Este estudio se caracteriza por su enfoque cuantitativo, su naturaleza descriptiva y su enfoque relacional. La muestra

estudiada estuvo compuesta por 103 empleados. Para recopilar información, se emplearon cinco instrumentos diferentes. El instrumento sobre factores psicosociales fue desarrollado específicamente por los investigadores, mientras que los otros cuatro cuestionarios utilizados para evaluar el rendimiento laboral y el comportamiento fueron proporcionados por el Ministerio de Salud.

Del Águila (2018) en su estudio titulado “Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales.” El objetivo del estudio fue evaluar el riesgo psicosocial ocupacional entre los trabajadores. Se obtuvo los siguientes resultados se observa que el 42% el personal médico está más expuesto a factores psicosociales relacionados con su salud en las dimensiones de trabajo activo y oportunidades de desarrollo (64%), seguido por la dimensión de apoyo social y calidad de gestión (47%). Las dimensiones más perjudiciales para la salud debido a la exposición psicosocial son estima (68%), ambivalencia (60%), necesidad psicológica (50%) e incertidumbre (49%). Únicamente el 10% de las personas obtuvieron buenos resultados en la dimensión de creatividad, y solo el 27% demostró un desempeño satisfactorio en la dimensión de colaboración. En cambio, se destaca que el 88% de las personas logró un desempeño laboral normal en la dimensión de calidad.

Montero (2010) investigó el nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el Perú. Se utilizaron herramientas de evaluación como el test LCDO de Arturo Barraza Macías y la escala de burnout de Maslach. Los resultados mostraron que, a mayor estrés, peor desempeño, pero a diferencia de los grupos 1 y 2, los niveles de estrés de los grupos 2 y 3 no difirieron en el desempeño. Se concluyó que los niveles de estrés no diferían significativamente entre departamentos, profesiones y género.

Caballero et. al. (2001) mediante la aplicación de la escala de burnout de Maslach a una muestra de 157 médicos, enfermeras y auxiliares clínicos de atención primaria, se buscó determinar la prevalencia de síndromes de burnout. Descubrieron que el 30,6 % de la muestra se encontraba en el rango alto de la subescala de agotamiento emocional de la Escala de Burnout de Maslach, y el

43,9 % creía que tenía algún tipo de volatilidad física y mental, y el 38,3 % atribuía su fatiga a una demanda excesiva, que suele ser apoyado en sus solicitudes.

1.2.3 Locales

García (2016) en su estudio sobre factores psicosociales, Con el propósito de identificar los factores psicosociales que muestran niveles desfavorables para los empleados en sus respectivas áreas de trabajo, se realizó un estudio utilizando una muestra representativa de 72 trabajadores. Esta muestra estuvo compuesta en su mayoría por hombres menores de 31 años y abarcó diversas áreas laborales, incluyendo operaciones, administración y técnicas. Al analizar los resultados en conjunto, se destacan factores psicosociales de alto riesgo, como la velocidad de trabajo (95.8%), la incertidumbre acerca de las condiciones laborales (69.4%), la claridad en las responsabilidades laborales (58.3%), las demandas cuantitativas (50%), y el apoyo brindado por los superiores (50%). Por último, se implementaron acciones correctivas destinadas a abordar estos factores, y se evaluó la efectividad de estas medidas.

Gallegos (2014) en el estudio titulado "Impacto del Estrés en el Rendimiento Laboral de Profesionales de Enfermería en Hospitales de Nivel Ii-2 en Puno y Nivel Ii-1 en Juliaca", se persigue el objetivo de evaluar cómo el estrés afecta el desempeño en el trabajo. En términos de metodología, se empleó un enfoque descriptivo y se incluyeron 76 enfermeras que trabajan en servicios críticos como muestra principal. Los resultados señalaron que el nivel de estrés promedio entre las enfermeras de servicios críticos era similar. Sin embargo, se observó que algunas enfermeras tenían más probabilidad de experimentar estrés moderado (17,5%) o estrés elevado (35,0%), mientras que la mayoría reportaba niveles de estrés significativo (61,1%) o estrés leve (2,8%). En resumen, estos resultados resaltan la carga constante de estrés que las enfermeras enfrentan al brindar atención a pacientes en situaciones de vida o muerte, lo que sugiere que suelen estar sobrecargadas y sensibles a las dificultades de los pacientes.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

En América Latina y el Caribe uno de los temas más importantes en los últimos años es la salud ocupacional, que se extiende más allá del cuerpo, también involucra al espíritu y a la sociedad en gran medida, no solo la ausencia de condiciones o enfermedades ocasionadas por el trabajo, la definición de salud de referencia proviene de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014). Sin embargo, hasta los últimos 20 años del siglo XX, debido a la aparición de “factores de riesgo psicosocial en el trabajo”, los aspectos psicológicos y sociales permanecieron conectados con las precauciones en el trabajo, convirtiéndose en problemas más frecuentes en el mundo del trabajo, amenazando una quinta parte. Salud Ocupacional Mundial (Freire, 2011). La prevalencia se concentra principalmente entre los profesionales de la salud. Por lo tanto, ciertos factores de riesgo psicosociales pueden exacerbar los problemas de la fuerza laboral. De hecho, la mitad de la población activa sufre los efectos. Según datos publicados por el Instituto Europeo para el Desarrollo de las Condiciones de Trabajo (Gil-La cruz, 2009)

Según un estudio realizado por el Dr. Luis Oblitas (2016) de la Universidad Autónoma del Perú, actualmente radicado en Perú. Esto representa una prevalencia del 60% de factores de riesgo psicosociales que amenazan la salud y el desempeño laboral; Además de las presiones del entorno económico, también existen demandas laborales excesivas, tareas de tiempo excesivo y comportamientos laborales poco saludables. Es uno de los mayores problemas en las instituciones públicas y privadas y una de las principales causas del deterioro de la salud física, mental y social de los empleados. El resultado es un nivel reducido de productividad y/o una calidad de atención *insuficiente* para las personas. Esta realidad se refleja en las instituciones públicas y privadas de nuestra región, principalmente en el sector salud. Debido al estrés de trabajar en el sector de la salud, está en gran medida relacionado con la especificidad de la tarea y la especificidad del receptor de la atención. Combinado con la baja autonomía de los empleados, la falta de claridad en las tareas, las largas horas de trabajo, el alto estrés y el apoyo limitado de los superiores, estos profesionales se convierten en objetivos viables (Miranda, 2008).

Por lo tanto, las instituciones deben considerar las políticas organizacionales, las cuales, si bien tratan de regular el desempeño de sus empleados, casi siempre toman la forma de capitalismo y economía, sin considerar factores psicológicos, emocionales y sociales. En este sentido, desgaste del cuerpo, bienestar y salud. También afecta el desempeño y la productividad, lo que afecta la calidad de las relaciones y el desarrollo psicológico y profesional.

La situación antes planteada no es ajena para los trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, puesto que es necesario y pertinente admitir que dentro de la institución de salud es alta la prevalencia de los factores psicosociales desde el punto de vista: Individual, familiar y organizacional tales como las condiciones inadecuadas del lugar de trabajo, jornadas de trabajo demasiado extensas que exceden la capacidad de los trabajadores, falta de autonomía sobre la labor realizada, rotación de turnos de períodos largos, la presión para el cumplimiento de los indicadores, liderazgo negativo, inadecuadas relaciones en el trabajo, comunicación deficiente, carencia de motivación por parte de los trabajadores entre grupos ocupacionales, tensión por la inestabilidad laboral y por último inadecuada relación trabajo – familia. Los factores psicosociales que se adaptan a generar vulnerabilidad, junto con la predisposición a diversos tipos de estrés que afectan la salud física, mental y social de los trabajadores de la Micro Red Acora.

Y con ello incidiendo en el rendimiento laboral del personal asistencial y administrativo, fundamentalmente en la reducción de los niveles de eficiencia en la producción, la misma que se ve reflejado en la calidad de atención y prestación de los servicios de las diferentes áreas, afectando en el desarrollo de actividades por cada trabajador, dificultando en el cumplimiento de objetivos e indicadores. De esta manera, los factores psicosociales influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores. En función a lo expuesto se logra plantear las interrogantes:

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Problema general

- ¿En qué medida se relaciona los factores psicosociales y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, Red Salud Puno - 2023?

2.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona las condiciones de lugar de trabajo y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023?
- ¿De qué manera se relaciona las exigencias laborales y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023?
- ¿En qué medida se relaciona la carga de trabajo y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023?
- ¿En qué medida se relaciona el apoyo social y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023?

2.3 Justificación

En la actualidad, los factores psicosociales representan una preocupación significativa debido a sus impactos tanto económicos como sociales. De acuerdo con los resultados de la Quinta Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo, aproximadamente el 60% de los trabajadores reportan una carga laboral excesiva, mientras que el 19% considera que existe una carencia de apoyo social en el entorno laboral. Es uno de los problemas de salud más complejos y tiene cierta trascendencia social, principalmente porque está relacionado con el trabajo y/o las actividades laborales. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) enfatiza la importancia de la detección temprana para evitar consecuencias catastróficas, ya que los factores psicosociales afectan no solo a los trabajadores, sino que también amenazan el futuro de las instituciones y la productividad de los países.

Investigaciones recientes de Gallegos (2014) encontraron que los profesionales de la salud cuyo trabajo es en beneficio de otras personas tienen mayor riesgo y que estos factores son más frecuentes debido a la naturaleza de su trabajo, que va más allá de reunirse y cuidar a otras personas. Además, también deben compaginar funciones administrativas y de enfermería.

En Perú, hasta 2011, se desconocían los efectos de la exposición a factores psicosociales y, lo que es peor, no se sabía que existían herramientas para detectar y monitorear estos factores y, a menudo, se ignoraban sin conciencia del daño potencial entre los trabajadores. La prevalencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, que amenazan la salud y el desempeño laboral, es del 60% (Oblitas, 2016). Esta situación ha

cambiado con la promulgación de la Ley N° 29783, según la cual las instituciones comenzaron a prestar atención a las manifestaciones de los factores psicosociales en nuestro país. Es un problema social que afecta seriamente la productividad de los empleados. Mal ambiente de trabajo, incertidumbre sobre el futuro, costos de ausentismo y rotación de empleados.

En el departamento de Puno, los factores psicosociales son una categoría de riesgo no explorada en muchas instituciones (principalmente en el sector salud), a pesar de la normativa nacional para su identificación, control y prevención. Sin embargo, es imposible enfatizar el cambio en esta realidad, y la falta de herramientas para una fácil identificación impide el desarrollo de medidas para controlar su impacto en lo que respecta a la seguridad.

Es por ello que la investigación pretende abordar los factores psicosociales en el trabajo y en particular determinar en qué medida se relacionan las condiciones del ambiente de trabajo, la carga de trabajo y apoyo social en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora. Puesto que la causa de esta problemática se centra fundamentalmente en la reducción de los niveles de eficiencia en la producción. Para ello es indispensable contar con investigaciones que pongan de manifiesto la situación de los profesionales del sector salud que tienden mayor riesgo.

Razón por el cual la investigación realizada es pertinente en tanto brinda un aporte importante en este campo reflejando una realidad laboral actual de los trabajadores que servirá de base o de apoyo para futuras investigaciones. Puesto que se aborda una problemática que tiene estrecha relación con Trabajo Social desde su mención en Gestión de Recursos Humanos, el cual es y debe ser sujeto de intervención.

De tal forma que esta investigación pueda contribuir e incentivar el interés hacia la formulación de políticas sociales o políticas organizacionales para alcanzar un óptimo ambiente de trabajo, haciendo que los trabajadores se sientan bien y cómodos en su ambiente de trabajo y pueda contribuir en su productividad.

La utilidad práctica de esta investigación desde el Trabajo Social se justifica en la importancia formular programas de bienestar basado en políticas organizacionales en función los aspectos psicológicos, emocionales y sociales de los trabajadores.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

- Determinar el grado de relación que tiene los factores psicosociales y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.

2.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el grado de relación que tiene las condiciones de lugar de trabajo y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.
- Determinar el grado de relación que tiene las exigencias laborales y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.
- Determinar el grado de relación que tiene la carga de trabajo y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.
- Establecer el grado de relación del apoyo social y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

- Los factores de riesgo psicosociales se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Las condiciones de lugar de trabajo se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.
- Las exigencias laborales se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.
- La carga de trabajo se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.
- El apoyo social se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

La investigación se llevó cabo en la institución prestadora de servicios de salud de nivel I-4 de la Micro Red Acora, perteneciente a la Red Salud Puno. Siendo una de las Micro Redes con más establecimientos de salud, que está conformada por trabajadores que desempeñan funciones asistenciales como administrativas. La población objeto de estudio se caracterizó por desarrollar o laborar en el sector salud el cual comprende un equipo multidisciplinario (médicos con especialidad en salud familiar, endocrinología, cirugía, medicina general, obstetras, enfermeras, odontólogos, nutricionistas, psicólogos, trabajadoras sociales, químicos farmacéuticos, biólogos, técnicos en enfermería y el personal administrativo). Donde aproximadamente se cuenta con 120 trabajadores tanto asistencial como administrativo.

3.2 Población

Hernández (2014) La población es un “Conjunto de varios casos que orientan como determinadas especificaciones (p.174)”. Es decir, la totalidad de unidades que conforman en una investigación. El objeto de estudio de la investigación estuvo conformada por trabajadores asistenciales y administrativos de la Micro Red Acora. Población total conformada por 120 trabajadores que laboran bajo diferente régimen laboral y de manera permanente en el Establecimiento de Salud Acora. Entre ellos personal nombrado, contratado, CLAS, SERUMS y personal con plaza orgánica.

3.3 Muestra

La muestra es considerada como probabilística, debido a que se utilizó el muestreo denominado aleatorio simple. Para la determinación del tamaño de muestra se utiliza la siguiente fórmula:

Donde indica que:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población (120)

Z = Nivel de confianza (1,96)

p = Probabilidad de éxito o proporción esperada (0,5)

p = Probabilidad de fracaso (0,5)

e = error como máximo (0,05).

Reemplazando los valores de dicha fórmula con la finalidad de determinar el tamaño de muestra, obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(120)}{(0,05)^2(120 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = 83$$

La muestra óptima de la investigación fue de 83 trabajadores que laboran de manera permanente en el Establecimiento de Salud Acora.

3.4 Método de investigación

El método de investigación fue deductivo, porque presento un conjunto de procesos, secuenciales y probatorios; partiendo de una idea delimitada, que derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisó literatura y se construyó un marco teórico, se midieron las variables bajo un método estadístico y se extrajo conclusiones respecto a la hipótesis; todo dentro de un enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2014).

3.4.1 Enfoque de investigación

El estudio efectuado corresponde a una investigación cuantitativa, porque se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014)

3.4.2 Tipo de investigación

El estudio corresponde a una investigación básica o teórica; según Carrasco (2019) “la investigación básica es aquella que no tiene propósitos aplicativos inmediatos pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos existentes a cerca de la realidad.

3.4.3 Nivel de investigación

El estudio efectuado corresponde a una investigación de nivel correlacional que tuvo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández et al., 2014)

3.4.4 Diseño de muestreo

La investigación estuvo enmarcada bajo el diseño no experimental de forma transeccional correlacional, que permitió describir la relación o asociación de las variables de estudio. (Hernández et al., 2014), expresan que “la investigación no experimental es: El estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

Figura 1

Descripción de variables a ser analizados en los objetivos específicos

Variables	Objetivos específicos	Técnica	Instrumento
V_X Factores Psicosociales en el Trabajo	OE1: Identificar el grado de relación de las condiciones de lugar de trabajo en el desempeño laboral de los Trabajadores.		
V_Y Desempeño Laboral	OE2: Determinar el grado de relación de las exigencias laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores. OE3: Determinar el grado de relación de la carga de trabajo en el desempeño laboral de los Trabajadores OE4: Establecer el grado de relación del apoyo Social en el desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario de Escala Likert

3.5.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la ejecución de la investigación se utilizó como técnica:

A. Encuesta

La cual permitió recoger la información necesaria respecto a las variables de estudio Factores psicosociales y desempeño laboral, aplicado a los trabajadores de la Micro Red Acora -2023.

B. Revisión bibliográfica

Permitió el manejo adecuado del marco teórico y la consolidación de datos para llevar a cabo el análisis e interpretación de los hallazgos del estudio.

C. Variable Factores Psicosociales

Con respecto a la variable factores psicosociales se trabajó con el cuestionario implementado en la Guía de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. La misma que fue trabajada y validada por Patlan (2019) instrumento de escala de Likert que hizo posible el proceso de recolección.

Tabla 1

Dimensiones Factores Psicosociales

Dimensiones	Ítems	Numero de Ítems
D1: Condiciones de lugar de trabajo	1-5;53-56	9
D2: Exigencias laborales	6-8;17-22	9
D3: Carga de trabajo	9-16;23-	14
D4: Apoyo social	28 37-52	15
Total de Ítems		47

D. Variable desempeño laboral

Para el recoger de información de la variable desempeño laboral, se utilizó un cuestionario escala de Likert de desempeño laboral elaborado por (Jiménez, 2106). Dirigido a los trabajadores de la Micro Red Acora. Instrumento consta de 18 ítems, que facilito el logro de resultados. Para su análisis se realizó el proceso de baremación.

Tabla 2

Dimensiones de desempeño laboral

Dimensiones	Ítems	Numero de Ítems
D1: Eficacia	1-6	6
D2: Eficiencia	7-12	6
D3: Motivación	13-18	6
Total de Ítems		18

El cuestionario aplicado para obtener información sobre el desempeño laboral de los empleados de Micro Red Acora. Tuvo la siguiente escala de medición.

Figura 2

Escala de medición de la variable desempeño laboral

Índices	Puntaje
a) Siempre	5
b) Casi siempre	4
c) A veces	3
d) Casi nunca	2
e) Nunca	1

E. Proceso de Baremación

Se realizó el proceso de baremación referente a la variable Desempeño laboral que consta de 18 ítems.

- Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)
- Máximo puntaje = (5 x 18) = 90
- Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

- Mínimo puntaje = $(1 \times 18) = 18$
- Rango: $R = 90 - 18 = 72$
- Amplitud: $A = (72 / 3) = 24$
- Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud >
Primer Intervalo: [18; 42 >
Segundo Intervalo: [42; 66 >
Tercer Intervalo: [66; 90 >

Tabla 3

Niveles de desempeño laboral

	Puntaje	Significado
Bajo	[18; 42 >	Precisa un desempeño laboral no óptimo, por lo que se necesita asumir estrategias de prevención de riesgo en factores psicosociales
Medio	[42; 66 >	Está en proceso regular, precisa un desempeño laboral medio, por lo que se necesita fortalecer las estrategias prevención de riesgos en factores psicosociales.
Alto	[66; 90 >	Está en proceso aceptable eficiente, precisa un desempeño laboral óptimo

Nota. Adaptado de Hernández (2014)

F. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Para el análisis de datos en concordancia con el enfoque cuantitativo se utilizó la estadística descriptiva inferencial. Las técnicas usadas son:

- Coeficiente de Alfa de Crombach, debido a que los respectivos cuestionarios presentaron preguntas con opciones múltiples.
- Prueba de correlación de Spearman, puesto que en la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov se va determinar que los datos procedieron de una distribución que no es normal y no paramétrica.

Para verificar la confiabilidad del instrumento se aplicó el alfa de Crombach que permitió calcular la confiabilidad de los propios datos cuestionando hasta qué punto la información y los resultados obtenidos

son aceptables. En la investigación cuantitativa, la confiabilidad requiere probar la veracidad de los hallazgos. (Sierra Bravo, 1994, p 705)

G. Escala de interpretación de la confiabilidad

Figura 3

Rangos del alfa de Cronbach

Rangos de Alfa	Magnitud
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

H. Estadísticas de fiabilidad

Tabla 4

Nivel de Confiabilidad

Variable 1: Factores psicosociales		Variable 2: Desempeño laboral	
Estadísticas de Confiabilidad		Estadísticas de Confiabilidad	
	N de elementos		N de elementos
Alfa de Cronbach	47	Alfa de Cronbach	18
0,912		0,943	

El nivel de confiabilidad de la variable factores psicosociales; la tabla muestra el alfa de Cronbach para 47 preguntas; siendo el nivel de confianza distribuida en la categoría como excelente de 0,912, lo cual indica que el instrumento muestra una excelente confiabilidad.

En relación a variable desempeño laboral; la tabla muestra los valores alfa de Cronbach para las preguntas en número de 18, los resultados se consideran confiables y los datos son consistentes a razón que el nivel de confianza distribuida en la categoría como excelente fue del 0.943.

3.5.2 Prueba de normalidad

Para el proceso de contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl.	Sig.
Variable1: Factores psicosociales	0,143	83	0,000
Variable2: Desempeño Laboral	0,120	83	0,001

Para la investigación, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Se eligió esta prueba debido al tamaño de la muestra, que supera los 50 datos, y se estableció un nivel de confianza del 95% con un margen de rechazo máximo del 5%. Los resultados mostraron que la variable "Factores psicosociales" tiene un valor de p igual a 0.00, mientras que la variable "Desempeño laboral" tiene un valor de p igual a 0.01. Esto indica que ambas variables presentan distribuciones no normales, ya que sus valores de p son menores que 0.05. En consecuencia, en este estudio se utilizó la prueba de correlación de Spearman debido a la naturaleza no paramétrica o no normal de las variables analizadas.

3.5.3 Aplicación de prueba estadística inferencial

Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico conocido como Statistical Pack Ager For Scinence (SPSS 27), y para hallar la prueba de hipótesis de acuerdo a la correlación de Spearman.

Para el estudio se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman, una medida de asociación lineal es decir la relación que existe entre una y otra variable, esto para coeficientes usando comparaciones de rango, orden y rango para cada grupo de sujetos. Se aplicó la siguiente Fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

En donde $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos de X e Y.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n^3 - n}$$

3.5.4 Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros.

OE1: Identificar el grado de relación del entorno de trabajo en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023. Objetivo específico está relacionado con la dimensión condiciones de lugar de trabajo, y sus 03 indicadores, que fueron medidos a través del cuestionario escala Likert.

OE2: Determinar el grado de relación entre exigencias laborales y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023. Objetivo específico está relacionado con la dimensión exigencias laborales, y sus 03 indicadores

OE3: Determinar la relación entre carga de trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora, 2023. El objetivo específico tiene que ver con carga de trabajo y sus 03 indicadores.

OE4: Establecer la relación del apoyo social en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023. Objetivo específico está relacionado con apoyo social y sus 02 indicadores.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

En esta parte de la investigación reflejamos el análisis y discusión de los resultados del estudio, el cual está estructurado de acuerdo a los objetivos planteados, en primer lugar, damos a conocer los resultados de los aspectos sociodemográficos. En segundo lugar, se muestran los resultados de los objetivos establecidos a través de tablas, el cual se desarrolló en dos niveles: el análisis descriptivo de los datos generales, que se expresa en la descripción estadística y el análisis inferencial, que se realiza mediante el tratamiento estadístico en el programa SPSS, que se expresa mediante la comprobación de la hipótesis, y finalmente, el tercer nivel, la discusión de los resultados obtenidos.

Tabla 6

Distribución de Frecuencias de las características sociodemográficas de los trabajadores de la Micro Red Acora

DATOS GENERALES		N°	%
Edad	25 a 30 años	23	27,7
	36 a 45 años	19	22,9
	46 a 55 años	41	49,4
Total		83	100,0
Años de servicio	1 a 5 años	23	27,7
	6 a 10 años	32	38,6
	11 a 15 años	28	33,7
Total		83	100,0
Sexo	Masculino	37	44,6
	Femenino	46	55,4
Total		83	100,0
Condición laboral	Nombrado	38	45,8
	Contratado	40	48,2
	Otro	5	6,0
Total		83	100,0

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Microred Acora – Red Puno, 2023.

En la Tabla 6, se evidencia las características sociodemográficas, respecto a la edad de los trabajadores, se tiene una mayor proporción en el grupo de 46 a 55 años con 49.4%, seguido de 25 a 30 años con 27.7% y por último 36 a 45 años con 22.9%, este resultado da a conocer que los trabajadores con mayor índice está en las edades de 46 a 55 años, Igualmente, en esa misma línea, respecto a los años de servicio por parte de los trabajadores con mayor frecuencia esta de 6 a 10 años 38.6%, seguido de 11 a 15 años 33.7% y por último de 1 a 5 años 27.7%, en lo que respecta al sexo en los trabajadores es: masculino 44.6% y de sexo femenino 55.4%. Y, por último, la condición laboral con una mayor frecuencia son los trabajadores contratados 48.2%, seguido de nombrados 45.8% y por último otros 6%.

4.1.1 Resultados respecto al Objetivo General

Análisis y descripción estadística

Tabla 7

Factores psicosociales y desempeño laboral de los Trabajadores de la M. R Acora, 2023

DESEMPEÑO LABORAL								
FACTORES PSICOSOCIALES	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Condiciones del lugar de trabajo	32	38,55	40	48,19	11	13,25	83	100
Exigencias laborales	26	31,33	48	57,83	9	10,84	83	100
Carga de trabajo	7	8,43	66	79,52	10	12,05	83	100
Apoyo social	17	20,48	58	69,88	8	9,64	83	100
Promedio	20	24,7	53	63,86	10	11,45	83	100

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Microred Acora – Red Puno, 2023.

En la Tabla 7, se observa la relación de los factores psicosociales y desempeño laboral, evidenciando que los factores psicosociales en su dimensión carga de trabajo en un 79,52% se deduce que los trabajadores tienen dificultades en la ejecución de sus actividades debido al tiempo, cantidad y ritmo de trabajo; teniendo como resultado un desempeño laboral medio; seguido de la dimensión apoyo social en un 69,88%, los trabajadores tienen limitaciones en las relaciones sociales en el trabajo, logrando así un desempeño laboral medio. Asimismo, se

observa la dimensión exigencias laborales en un 57,83% los trabajadores presentan dificultades para el desarrollo de habilidades y aptitudes que permita generar una mayor productividad laboral, por ende, se obtiene un desempeño laboral medio. Y por último la dimensión de condiciones de lugar de trabajo en 48,19% se deduce que los trabajadores son afectados por condiciones físicas, ambientales y organizaciones, la misma que se refleja en desempeño laboral medio. Estos datos indican que las dimensiones afectan de manera significativa en el desempeño laboral. Lo que representa que a mayor presencia e incremento del riesgo de los factores psicosociales tales como la carga laboral, el apoyo social, las exigencias laborales y las condiciones del lugar de trabajo; los niveles de desempeño laboral de los trabajadores disminuyen. Según Patlan (2019) la presencia de factores psicosociales laborales no solo afecta la salud de los trabajadores, sino también en el desempeño y la productividad institucional.

De acuerdo Bernal (2010) los factores psicosociales son elementos organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas. Cuando estos factores psicosociales son positivos, significa que las condiciones organizacionales son adecuadas porque facilitan el trabajo, el desarrollo de competencias personales y laborales, alcanzando niveles altos de satisfacción y un desempeño laboral óptimo; no obstante, cuando estos factores psicosociales tienen la probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, entonces son factores de riesgo psicosocial. Como se puede observar hay una tendencia de un 24,7% de trabajadores con un desempeño laboral bajo por la presencia de factores psicosociales principalmente la dimensión de condiciones de lugar de trabajo en un 38,55%.

En virtud de lo planteado el dominio de los factores psicosociales en el desempeño laboral desde una intervención negativa de los mismos en el trabajo afecta no solo en el bienestar individual y colectivo del trabajador. Todo ello genera un ambiente laboral inadecuado, que afecta rendimiento laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora. Razón por el cual es importante considerar una adecuada intervención en las dimensiones de los factores psicosociales, que permitan implementar planes preventivos de riesgos y disminuyendo a su exposición. (Moreno, 2012).

Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis General

Tabla 8

Factores psicosociales y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, 2023

	Rho de Spearman	Factores Psicosociales	Desempeño laboral
Factores Psicosociales (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 83	0,696** 0,000 83
Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,696** 0,000 83	1,000 . 83

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro red Acora – Red Puno, 2023.

Condición: Si $P\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$

En la Tabla 8, se aprecia los resultados de la prueba de correlación de Spearman para verificar la hipótesis general. Los resultados mostraron una correlación positiva de 0,696, lo que indica que la correlación Rh-Spearman es moderada y positiva. Además, el valor p-valor fue de 0.00, lo que es menor que 0.05. Como resultado, la hipótesis alternativa es aceptada en lugar de la hipótesis nula.

En consecuencia, se concluye que los factores psicosociales tienen un impacto significativo en el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo de la Micro Red Acora en 2023. Por lo tanto, los niveles de desempeño laboral disminuyen con el aumento del riesgo psicosocial.

4.1.2 Resultados respecto al Objetivo Especifico 01:

Análisis y descripción estadística

Tabla 9

Comportamiento de la dimensión condiciones de lugar de trabajo de la Micro Red de Salud Acora, 2023

Dimensión condiciones de lugar de trabajo	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Condición Ambiental	1	1,20	12	14,46	38	45,78	20	24,10	12	14,46	83	100
Condición Física	2	2,41	3	3,61	23	27,71	50	60,24	5	6,02	83	100
Condición Organizacional	1	1,20	2	2,41	15	18,07	58	69,88	7	8,43	83	100
Promedio	1	1,61	6	6,83	25	30,52	43	51,41	8	9,64	83	100

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro red Acora – Red Puno, 2023.

En la Tabla 9, se observa el comportamiento de la dimensión condiciones de lugar de trabajo de la Micro Red Acora, donde se tomó los resultados más relevantes, la condición ambiental se da algunas veces en un 45.78%, seguido de casi nunca 24.10%, lo que se significa que mayor parte de los trabajadores opinaron que algunas veces se les permite realizar sus trabajos de manera segura y previniendo accidentes dentro del trabajo, y otro sector opino que casi nunca, asimismo el indicador condición física Casi nunca 60.24%, seguido de Algunas veces 27.71%, cuyo resultado no es favorable porque en su mayoría opinaron que casi nunca se cuenta con la comodidad necesaria para realizar un buen trabajo puesto que se cuenta con ambientes fríos y no cubren las necesidades del trabajador.

Finalmente el *indicador condición organizacional Casi nunca 69.88%*, seguido de algunas veces 18.07% el indicador menciona que en su mayoría opinaron que casi nunca, es decir que existe desconformidad relacionado a la elaboración de rol de trabajo, con la distribución de tareas, reparto de funciones y responsabilidades.

Tabla 10

Dimensión de las condiciones de lugar de trabajo y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023

DESEMPEÑO LABORAL									
DIMENSIÓN CONDICIONES DE LUGAR DE TRABAJO	Bajo		Medio		Alto		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Condición Ambiental	25	30,12	46	55,42	12	14,46	83	100	
Condición Física	19	22,89	56	67,47	8	9,64	83	100	
Condición Organizacional	18	21,69	51	61,45	14	16,87	83	100	
Promedio	21	24,9	51	61,45	11	13,65	83	100	

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro Red Acora – Red Puno, 2023.

En la Tabla 10, se observa la correlación de la dimensión “condiciones de lugar de trabajo” y desempeño de los trabajadores, evidenciando la condición física en un 67,47% los trabajadores refieren que son afectados por no contar con la comodidad necesaria para realizar un buen trabajo, es decir se cuenta con ambientes fríos y no se cuenta con ambientes para la cantidad de servicios, dando como resultado un desempeño laboral medio. Seguido la condición organizacional en un 61.45% los trabajadores tienen disconformidad relacionado a la elaboración de rol de trabajo, con la distribución de tareas, reparto de funciones y responsabilidades, y como consecuencia un desempeño laboral regular. Y finalmente se observa la presencia de la condición ambiental en un 55,42% donde los trabajadores refieren estar expuestos a diferentes enfermedades por la naturaleza del servicio que brinda. Según Patlan (2019) el riesgo de este factor psicosocial exige al trabajador un esfuerzo adicional de adaptación a su entorno laboral. En su sentido más amplio el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST, 2022) sostiene que las condiciones del lugar de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones ambientales (contaminación, seguridad y salud en el trabajo) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral y exceso de horas de trabajo).

En función a lo expuesto se precisa que la dimensión “condiciones de lugar de trabajo” está entre los principales factores psicosociales que afecta significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo. Por lo que es necesario enfatizar medidas en cada uno de las condiciones ambiental, física y organizacional. Principalmente en el indicar de condición física y organizacional para lograr un desempeño laboral óptimo de los trabajadores de la Micro Red Acora. Puesto que al no intervenir en las condiciones de lugar de trabajo puede llegar a producir consecuencias negativas sobre la salud del trabajador, no sólo a nivel físico, sino que también a nivel social y mental.

Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis Especifica 01

Tabla 11

Condiciones del lugar de trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora, 2023

Rho de Spearman		Dimensión “Condiciones de lugar de trabajo”	Variable “Desempeño laboral ”
Dimensión Condiciones de lugar de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	0,580**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	83	83
Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,580**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	83	83

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro red Acora – Red Puno, 2023.

Condición: Si $P\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$

De acuerdo a la Tabla 11, se aprecia los resultados que arrojaron una correlación positiva de 0.580, lo que indica que la correlación de Rh-Spearman es moderada y positiva. Además, el valor p fue de 0.00, es menor que 0.05. Como resultado, la hipótesis alternativa es aceptada en lugar de la hipótesis nula.

En consecuencia, se concluye que el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora en 2023, está fuertemente relacionado con las condiciones de trabajo.

4.1.3 Resultados respecto al Objetivo Especifico 02

Análisis y descripción estadística

Tabla 12

Comportamiento de la dimensión exigencias laborales de la Micro Red de Salud Acora, 2023

Dimensión Exigencias Laborales	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Indicadores	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Creatividad e iniciativa	0	0,00	12	14,46	31	37,35	33	39,76	7	8,43	83	100
Adaptabilidad	1	1,20	4	4,82	10	12,05	41	49,40	27	32,53	83	100
Capacidad para Trabajar en Equipo	3	3,61	5	6,02	24	28,92	48	57,83	3	3,61	83	100
Promedio	1	1,61	7	8,43	22	26,10	41	49,00	12	14,86	83	100

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Microred Acora – Red Puno, 2023.

En la Tabla 12, Se observa resultados que evidencian que casi nunca se desarrolla habilidades de creatividad e iniciativa en un 39.76%, seguido de algunas veces 37.35%, en conclusión; mayor parte los trabajadores opinan que casi nunca está la motivación para plantear y descubrir formas efectivas de resolver problemas, y se carece de iniciativa para el desarrollo de actividades en la institución, al mismo tiempo y en ese mismo contexto el indicador adaptabilidad que es la capacidad para adaptarse a nuevas situaciones o cambios que representa un casi nunca en 49.40% seguido de nunca 32.53%. Por otra parte, el indicador trabajo en equipo representa Casi nunca 57.83%, seguido de algunas veces 28.92%, lo que refleja que no existe un adecuado trabajo en equipo dando como resultado la división del entorno organizativo y con ello dificultando un óptimo desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 13

Dimensión exigencias laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, 2023

DESEMPEÑO LABORAL									
DIMENSIÓN EXIGENCIAS LABORALES	Bajo		Medio		Alto		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Creatividad e iniciativa	32	38,55	40	48,19	11	13,25	83	100	
Adaptabilidad	26	31,33	48	57,83	9	10,84	83	100	
Capacidad para trabajar en equipo	17	20,48	58	69,88	8	9,64	83	100	
Promedio	25	30,12	49	58,63	9	11,24	83	100	

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro Red Acora – Red Puno, 2023.

Se observa en la tabla 13, la correlación de la dimensión exigencias laborales y desempeño laboral. Evidenciando el indicador de capacidad para trabajar en equipo en un 69.88% los trabajadores tienen dificultad para desarrollar habilidades para trabajar en equipo; logrando así un desempeño laboral medio; seguido del indicador adaptabilidad en un 57.83%, los trabajadores tienen un desempeño labora medio, esto debido a la dificultad de los trabajadores para adaptarse a nuevos cambios. Y por último se aprecia el indicador creatividad e iniciativa en un 48.19% que afecta a los trabajadores es su desempeño laboral logrando un nivel medio, es decir se carece de iniciativa para el desarrollo de actividades en la institución.

La dimensión de “exigencia laboral es un factor psicosocial” que afecta en el desempeño laboral de los trabajadores principalmente por la existencia de una limitada capacidad de trabajar en equipo, adaptabilidad a situaciones de cambio y creatividad que son exigencia que demanda el mundo laboral en las instituciones.

De acuerdo con Gil-Monte (2012) refiere que entorno laboral ha experimentado una serie de transformaciones a lo largo del tiempo, tornándose más desafiante y dinámico debido a las crecientes demandas de la sociedad actual. Convirtiéndose como requisitos específicos que impone el proceso laboral a los trabajadores por el proceso de trabajo, a razón y consecuencia de las actividades ejecutadas por los empleados.

Es por ello que la dimensión exigencias laborales como factor psicosocial afecta en el desempeño laboral con tendencia de un nivel medio a bajo, esto principalmente por la presencia de indicadores como creatividad, capacidad de tomar decisiones en el trabajo y adaptabilidad. Se concluye que a mayores exigencias laborales es decir el desarrollo de habilidades y aptitudes; será mayor el nivel de desempeño y productividad laboral.

Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis Específica 02

Tabla 14

Dimensión exigencia laboral y desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, 2023

Rho de Spearman		Exigencias Laborales	Desempeño laboral
Dimensión Exigencias Laborales	Coefficiente de correlación	1,000	0,730**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	83	83
Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,730**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	83	83

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro Red Acora – Red Puno, 2023.

Condición:

Si $P\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$

En la Tabla 14, se observa los resultados obtenidos que indicaron una correlación positiva de 0.730, lo que señala que la correlación de Rh-Spearman es alta y positiva. Además, el valor p fue de 0.00, que es menor a 0.05. Por lo tanto, la hipótesis alternativa fue aceptada en lugar de la hipótesis nula.

Como resultado, se concluye que a menor desarrollo de habilidades para la dimensión exigencias laborales, el nivel de desempeño laboral disminuye.

4.1.4 Resultados respecto al Objetivo Especifico 03

Análisis y descripción estadística

Tabla 15

Comportamiento de la dimensión carga de trabajo de la Micro Red Acora, 2023

Dimensión carga de trabajo	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Jornada de trabajo	1	1,20	12	14,46	38	45,78	20	24,10	12	14,46	83	100
Actividades desarrolladas	2	2,41	3	3,61	23	27,71	50	60,24	5	6,02	83	100
Demandas laborales	1	1,20	12	14,46	21	25,30	43	51,81	6	7,23	83	100
Promedio	1	1,61	9	10,84	27	32,93	38	45,38	8	9,24	83	100

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Microred Acora – Red Puno, 2023.

En la Tabla 15, se observa como dato relevante, el indicador jornada de trabajo algunas veces 45.78%, seguido de casi nunca 24.10%, se puede afirmar que las jornadas de trabajo se da algunas veces es decir el trabajador no dedica mayor parte de su tiempo en el trabajo, asimismo el indicador actividades desarrolladas Casi nunca 60.24%, seguido de algunas veces 27.71%, los encuestados opinaron que casi nunca se delega actividades concretas para que el trabajador desarrolla actividades de acuerdo a su perfil ocupacional. Del mismo modo, el indicador demandas laborales Casi nunca 51.81%, seguido de algunas veces 25.30% de la misma manera los trabajadores opinaron casi nunca se da las demandas laborales es decir todas las peticiones o solicitudes no se les brinda oportunamente.

Tabla 16

Dimensión carga de trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora, 2023

DIMENSIÓN CARGA DE TRABAJO	DESEMPEÑO LABORAL									
	Bajo		Medio		Alto		Total			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Jornada de trabajo	22	26,51	41	49,40	20	24,10	83	100		
Actividades desarrolladas	18	21,69	46	55,42	19	22,89	83	100		
Demandas laborales	21	25,30	36	43,37	26	31,33	83	100		
Promedio	20	24,5	41	49,4	22	26,1	83	100		

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro Red Acora – Red Puno, 2023.

Se observa en la Tabla 16, la relación de la dimensión carga de trabajo y desempeño laboral, evidenciando el indicador actividades desarrolladas en un 55,42% se deduce que los trabajadores tienen dificultades para el desarrollo de actividades; lo que afecta en el desempeño laboral logrando un nivel medio; seguido el indicador jornada de trabajo en un 49,40%, que afecta en el desempeño laboral de los trabajadores logrando un nivel medio; esto debido a cambios de turnos y jornadas largas que realizan los trabajadores. Y por último el indicador demandas laborales por último un 43,37% los trabajadores realizan varias actividades en un plazo de tiempo corto, tratándose de tareas estandarizadas y especializadas que requiere de una atención sostenida y un ritmo de trabajo elevado, la misma que afecta en el desempeño laboral logrando un nivel medio. Estos datos indican que la dimensión carga de trabajo afecta de manera significativa en el desempeño laboral. Lo que representa que a mayor presencia e incremento del riesgo del factor psicosocial “carga laboral”; los niveles de desempeño laboral de los trabajadores disminuyen.

En su estudio Patlan (2019) la carga de trabajo es considerada como un factor psicosocial, y es de riesgo cuando logra afectar el bienestar físico, mental y social del trabajador lo cual influye significativamente en la ejecución de las tareas. Es decir, “exigencias” que el trabajo impone al trabajador y que van más allá de su capacidad. Existen factores que interfieren en su ejecución como el tiempo, la cantidad, dificultad y habilidades del trabajador.

Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis Específica 03.

Tabla 17

Dimensión carga de trabajo y desempeño laboral de los trabajadores

	Rho de Spearman	Dimensión Carga de trabajo	Variable Desempeño laboral
Dimensión Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	0,651**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	83	83
Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,651**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro Red Acora – Red Puno, 2023.

Condición: Si $P\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$

En la Tabla 17, se observa que los resultados indican una correlación positiva de 0.651, lo que implica que la correlación de Rh-Spearman es moderada y positiva. Además, el valor de p fue de 0.00, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Como resultado, se concluye que la carga de trabajo afecta significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora.

4.1.5 Resultados respecto al Objetivo Especifico 04.

Análisis y descripción estadística

Tabla 18

Comportamiento de la dimensión apoyo social de la Micro Red Acora, 2023

Dimensión apoyo social	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Relaciones sociales con los jefes	2	2,41	9	10,84	22	26,51	41	49,40	9	10,84	83	100
Relaciones sociales con los compañeros	2	2,41	8	9,64	20	24,10	48	57,83	5	6,09	83	100
Promedio	2	2,41	9	10,84	21	25,30	44	53,01	7	8,44	83	100

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro Red Acora – Red Puno, 2023.

En la Tabla 18, se observa como dato relevante, el indicador relaciones sociales con los compañeros algunas veces 57,83%, seguido de casi nunca 24.10%, se puede afirmar que el apoyo social entre compañeros se da algunas veces es decir el trabajador cuenta con limitaciones en las relaciones interpersonales adecuadas entre compañeros, asimismo el indicador relaciones sociales con los jefes se da algunas veces 49.40%, seguido de casi nunca 24.10%, los trabajadores no siente el apoyo voluntario en el desarrollo de actividades por parte de sus jefes inmediatos.

Tabla 19

Dimensión apoyo social y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, 2023

DIMENSIÓN APOYO SOCIAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	Bajo		Medio		Ato		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Relaciones sociales con los jefes	31	37,35	43	51,81	9	10,84	83	100
Relaciones sociales con los compañeros	13	15,66	48	57,83	22	26,51	83	100
Promedio	22	26,51	45,5	54,82	15,5	18,67	83	100

Nota. Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro Red Acora – Red Puno, 2023.

Se observa en la Tabla 19, la relación de la dimensión apoyo social y desempeño laboral, evidenciando el indicador de relaciones sociales con los jefes en un 57,83% los trabajadores refieren que son afectados porque sienten que cuentan con un limitado apoyo por parte de los jefes inmediatos frente a problemas que pueda tener el trabajador, dando como resultado un desempeño laboral medio. Seguido el indicador de relaciones sociales con los compañeros en un 51.81% los trabajadores sienten que es limitado la ayuda y colaboración entre compañeros de trabajo para la ejecución de actividades y tareas.

Según estudios de Patlan (2019) el factor psicosocial apoyo social es la interacción que se establece en el contexto laboral y tipo de relación patrón representantes-trabajadores; siendo un factor fundamental para el trabajador puesto que al contar con un adecuado apoyo social le permite superar un determinado problema, y por ende lograra que su desempeño y bienestar mejore.

En función a todo lo expuesto la dimensión apoyo social de los factores psicosociales es fundamental para el desarrollo y realización de actividades o tareas, este apoyo deberá ser voluntario y necesario, la ausencia de esta cooperación reflejaría la no eficiencia en la gestión del personal. La gestión de equipos humanos tiene relación con la calidad del liderazgo que se aplican a los mandos inmediatos, apoyo social de superiores. (García, 2020).

Finalmente se concluye que la dimensión de apoyo social afecta al desempeño laboral de los trabajadores. Es decir, a menor presencia e incremento del riesgo de este factor “apoyo social” por parte de jefes y compañeros se tendrá dificultad para realizar las tareas, lo cual refleja una falta de apoyo en las habilidades de gestión del personal, obstaculizando la cooperación en el equipo y fomentando el desarrollo de competencias individuales. Y como resultado la disminución del desempeño laboral.

Prueba de Correlación de Spearman - Hipótesis Específica 04

Tabla 20

Dimensión apoyo social y Desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023

Rho de Spearman		Dimensión apoyo social	Variable Desempeño laboral
Dimensión apoyo social	Coefficiente de correlación	1,000	0,866**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	83	83
Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,866**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	83	83

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Encuesta Realizada a los trabajadores de la Micro Red Acora – Red Puno, 2023.

Condición:

$$\text{Si } P\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$$

De acuerdo a los resultados obtenidos de la población y la muestra de 83 encuestados en correlación a los factores psicosociales y el desempeño laboral en la Microred Acora, se llevó a cabo una prueba específica para evaluar la relación entre una dimensión y una variable en particular. Los hallazgos indicaron una correlación positiva de 0.866, lo que indica que la correlación de Rh-Spearman es alta y positiva. Además, el valor p fue de 0.00, que es menor que 0.05. Como resultado, la hipótesis nula fue rechazada y se adoptó la hipótesis alternativa.

Se observa en la Tabla 20, el factor de riesgo psicosocial y el desempeño laboral tienen una alta y positiva relación, según la correlación de Spearman ($Rho=0,866$). Lo que significa que el desempeño laboral disminuye con la disminución del apoyo social en la Micro red Acora.

4.2 Discusión

Los “factores de riesgo psicosociales” están fuertemente relacionados con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora durante el año 2023. Esto se refleja en los resultados obtenidos a partir de una encuesta realizada a una muestra de 83 trabajadores. Asimismo, muestran una correlación positiva de ($Rho=0.696$), lo que indica una relación moderadamente positiva entre los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores. En otras palabras, la presencia y la dependencia de los factores psicosociales afectan de manera significativa en cómo los trabajadores se desempeñan en la Micro Red Acora. Estos hallazgos están respaldados por la investigación realizada por Quispe (2020) en su estudio titulado "Influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Cultural Peruana Norteamericana - Huancayo". Que utilizó un diseño de estudio correlacional simple para determinar cómo los factores psicosociales afectan el desempeño laboral de los docentes, y sus resultados concuerdan con los hallazgos actuales, sugiriendo que la exposición a factores psicosociales beneficiosos para la salud tiene un impacto directo y positivo en el rendimiento laboral de los docentes. En resumen, los factores psicosociales pueden ejercer una influencia significativa en la salud y el bienestar de los trabajadores, ya que están relacionados con varios aspectos de su entorno laboral, como la organización del trabajo, la naturaleza de las tareas y la forma en que se llevan a cabo, y estos aspectos pueden influir en la calidad de su desempeño en el trabajo.

Por otro lado, al examinar las dimensiones de la variable de factores psicológicos, se puede afirmar en primer lugar que las condiciones del lugar de trabajo afectan significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora. Se realizó una prueba para determinar si la dimensión de las condiciones del lugar de trabajo y la variable de desempeño laboral está correlacionadas de manera significativa. Los resultados arrojaron una correlación positiva del ($Rho=0.580$). En consecuencia, se puede concluir que las condiciones del lugar de trabajo ejercen un impacto significativo en el rendimiento laboral de los trabajadores. Estos hallazgos permiten demostrar la

relación o influencia que existe entre las condiciones del lugar de trabajo y cómo afectan a los colaboradores, lo que puede llevar a un posible riesgo de efectos negativos en su salud. Todos estos datos ilustran la correlación que las “condiciones de trabajo” tienen en el comportamiento del rendimiento laboral de los trabajadores, pudiendo generar un rendimiento inadecuado y afectar la salud emocional o física de los trabajadores. Así lo corrobora en su trabajo de investigación Aguilar (2021) en su trabajo de investigación “Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en trabajadores atendidos en Policlínico de una empresa minera del Sur Peruano, 2021”, dichos resultados evidencia que un 81.3% de trabajadores tiene factores de riesgo alto y de éstos el desempeño laboral ubicado en un nivel bajo con 52.1% nos permite concluir que el factor de riesgo psicosocial se relaciona significativamente con el desempeño laboral ratifican lo encontrado en el trabajo de investigación.

Además, es importante destacar que las exigencias laborales tienen un impacto significativo en el rendimiento y productividad de los trabajadores de la Micro Red Acora. Donde se obtuvo una correlación significativa del ($Rho=0.730$). Esto indica una correlación moderadamente positiva, lo que significa que las exigencias laborales afectan de manera considerable en el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora. Además, muchos de los trabajadores trabajan bajo presión y aumentan sus esfuerzos para cumplir con los objetivos. La creación de un espacio o entorno social positivo, en donde la participación de los trabajadores es fundamental, contribuye a una mayor productividad. Resultados que pueden ser respaldados Granda (2022) en su estudio “factores psicosociales influyen en el desempeño laboral de los empleados en los centros de salud del Distrito de Latacunga”, que refiere que las exigencias laborales influyen de manera significativa en el rendimiento en una correlación de 0,830. Es decir que a mayor desarrollo de habilidades y aptitudes en el empleado del sector salud; los niveles de desempeño serán óptimos.

La carga de trabajo tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados de la Micro Red Acora. Se realizó una prueba para evaluar si la dimensión de la carga de trabajo y la variable del desempeño laboral están correlacionadas de manera significativa, y los resultados indicaron una correlación positiva del ($Rho=0.651$). Esto demuestra que la carga de trabajo influye de manera considerable en el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red Acora en 2023. Es fundamental que la responsabilidad asumida por un empleado en su lugar de trabajo se refleje en las funciones principales



que debe desempeñar. En este sentido, es esencial definir claramente cuáles son estas funciones y asegurarse de que sean adecuadas para el puesto que el trabajador ocupa. Cada empleado debe conocer sus responsabilidades y tareas asignadas, y los directivos tienen la responsabilidad de garantizar que los trabajadores adquieran las habilidades necesarias para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. En caso de que un empleado no domine las tareas asignadas, debe buscar orientación tanto de sus superiores como de sus colegas.

Este hallazgo se respalda en la investigación realizada por del Aguila (2018) en su estudio titulado "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 de 2018". Los resultados de este estudio también revelaron una correlación entre la dimensión de la carga de trabajo y la variable del desempeño laboral, así como posibilidades de desarrollo. Finalmente, las variables factor psicosocial en la dimensión "apoyo social" y el desempeño laboral tienen una correlación alta y positiva ($Rho=0,866$). Lo que significa que el desempeño laboral disminuye con la disminución del apoyo social en la Micro red Acora. Resultados que pueden ser respaldados por Quispe (2016) en su estudio "factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Que refiere que el principal factor psicosocial que impacta en el desempeño laboral es el apoyo social dentro del hospital.

CONCLUSIONES

- En cuanto a la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y el desempeño laboral, se observa una correlación significativa del 0.696. Este valor indica una fuerte correlación positiva, respaldada por un p-valor de 0.00. Esto implica que podemos aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, existe una relación directa y sustancial entre los factores psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Micro Red Acora. Se concluye que estos resultados son indicadores que permite fomentar la formulación de políticas sociales y organizacionales que propicien un entorno laboral óptimo y mejoren los niveles de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores.
- En lo que respecta a la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión de las condiciones del lugar de trabajo, se ha identificado una correlación moderada de 0.580. Esto sugiere que existe una relación significativa entre ambas variables, respaldada por un p-valor de 0.00. En otras palabras, en determinadas situaciones, la dependencia de las condiciones del lugar de trabajo afecta en el desempeño laboral de los trabajadores. Cuando las condiciones de trabajo son favorables y beneficiosas para los trabajadores, es más probable que se refleje un mejor desempeño laboral.
- En lo que corresponde a la correlación entre la dimensión de las exigencias laborales y variable desempeño laboral, se observa una correlación significativa de 0.730, este indicador indica una correlación alta, respaldada por un p-valor de 0.00. En otras palabras, la dependencia entre la dimensión de las exigencias y desempeño laboral es claramente determinante, y existe una relación directa entre ambas. Esto significa que a medida que aumentan las exigencias laborales, es decir el desarrollo de habilidades y aptitudes en los trabajadores, permite significativamente la mejora del desempeño laboral.
- En lo que concierne a la relación entre la dimensión carga de trabajo y desempeño laboral, se observa una correlación moderada de 0.651, cuyo p-valor=0.00, Esto es una relación significativa, y la dependencia entre esta dimensión y el desempeño laboral es directa. En otras palabras, la carga de trabajo afecta en el desempeño laboral de los trabajadores. Es importante destacar que a mayor carga de trabajo puede tener un efecto negativo en el desempeño laboral, lo que significa que un

equilibrio adecuado en el tiempo, ritmo de trabajo y claridad de tareas y funciones de los trabajadores es fundamental para mejorar el desempeño laboral.

- En lo que respecta a la relación entre la dimensión del apoyo social y desempeño laboral, se observa una correlación alta de 0.866, respaldada por un p-valor de 0.00. Esto significa que existe una fuerte relación entre el apoyo social y el desempeño laboral en los trabajadores de la Micro Red Acora. En otras palabras, cuanto mayor es el nivel de apoyo social, mejor es el desempeño laboral de los trabajadores, cabe indicar que cuando los trabajadores experimenten un adecuado apoyo social en su entorno laboral, tienden a mostrar un óptimo desempeño en sus tareas y responsabilidades laborales. Concluyendo que este indicador se manifiesta a través de la ayuda, colaboración, cohesión entre compañeros, la disponibilidad de recursos, el respaldo de los superiores y un ambiente de trabajo positivo en general.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades de la Red Salud Puno, mediante la Oficina de Recurso Humanos la formulación de políticas organizacionales que estén direccionados a la identificación, evaluación, control y planificación de riesgos de los factores psicosociales de manera trimestral. Puesto que son estrategias de prevención de importancia asociadas a una gestión eficaz de trabajadores y organizaciones para el logro de un desempeño laboral óptimo y el bienestar de los trabajadores asistenciales y administrativos.
- Es importante que los jefes de la Micro Red Acora, implementen un plan de trabajo en el que se refleje estrategias de motivación de nivel institucional para mejorar el desempeño laboral, mediante diversos incentivos (horarios fijos, ambientes adecuados para el desarrollo de actividades, reconocimiento por labor que realiza cada trabajador, y entre otros aspectos).
- Es importante que los jefes de la Micro Red Acora a través del área de capacitación ejecuten programas de asistencia técnica y de capacitación para cada servicio, promoviendo una sana competencia, motivando el desarrollo personal de cada trabajador, esto a través de la implementación de talleres continuos sobre el desarrollo de habilidades y aptitudes para responder a las exigencias laborales en el sector salud.
- Es importante que los jefes de cada servicio de la Micro Red Acora, formulen planes de mejora continua de sus servicio para fomentar estrategias para organizar el tiempo y ritmo de trabajo y evitando la sobrecarga laboral, que se manifiesta en los trabajadores. Esto a través de una distribución adecuada de metas e indicadores de cada estrategia sanitaria. Asimismo incentivar a la colaboración entre compañeros en el desarrollo de funciones a fin de evitar la carga laboral permanente.
- Es fundamental que los jefes de cada servicio de la Micro Red Acora considerar procesos sistematizados que fortalezcan el papel del trabajador, permitiendo acceder a mayor libertad y liderazgo con objetivos dirigidos hacia el desarrollo técnico y/o profesional, de modo que se haga prevalecer la importancia de la labor que realizan. Esto a través del apoyo, colaboración y cohesión entre compañeros.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, L. y Bretones, F. D. (2018). *Concepciones teórico-metodológicas sobre el enfoque integral de la salud y seguridad y sus categorías fundamentales*, (PP. 77-88). Cali: Editorial Bonaventuriana.
- Bautista et al. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. (pp 101- 120) Universidad Peruana Unión Lima, 2020. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.
- Bordas MaJ, (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. UNED; 2016. (Ciencias Sociales y Jurídicas). [Fecha de acceso 29 de abril de 2019]; URL disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ>.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial san marcos.
- Celis de Soto F. (2019) *La Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones de Servicio*; disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf>
- Cienfuegos et al. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. (pp 101-120) Universidad Peruana Unión Lima, 2020. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Cuevas. FMI y AF. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial en El Trabajo*. 2014;7–20. [En línea] [Fecha de acceso 12 de mayo de 2019]; URL disponible en: <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/Riesgos.pdf>
- Chiavenato I. (2011). “*Administración de Recursos Humanos*”. Novena Edi. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES SADC., editor. México.; 2011. 218–224;
<http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=FCEAL.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=009580>
- Chiavenato I. *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edi. McGRAW-editor. México; 2000. 700 p; disponible en: <https://ingenieriapetroquimicaunefazulia.files.wordpress.com/2011/04/administracion-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato2.pdf>

- Del Castillo (2016) *Investigación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral* de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Chacabuco.
- Delgado (2021) *Factores psicosociales que influyen en el desempeño y satisfacción laboral* del Personal del Centro de Salud. Pedernales. Ecuador 2022. Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71944>
- García (2019) *Manual de Prevención de Riesgos Laborales Para No Iniciados*. Vol. 28. ECU; 2013. 28–37 p. [en línea] [fecha de acceso 23 de mayo de 2019]; URL <https://books.google.com.pe/books?id=FzdJ445Q5IMC&pg=PA166&lpg=PA16>
- Freire (2017). *Análisis Bibliométrico de los Artículos Originales* Publicados en la Revista Ciencia & Trabajo: 1999-2015. *Ciencia & Trabajo*, 19(59). <https://doi.org/10.4067/s0718-24492017000200081>
- García (2022) *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores del grupo Quirola Guayaquil Ecuador 2021*, (tesis de maestría) Universidad Nacional de Tumbes Ecuador 2021, recuperado de: <https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/111>
- Granda (2022) *Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores* de los centros de salud del distrito Latacunga. Latacunga.2022 (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9815>
- Gil-Monte (2012) *Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional*. Rev Peru. URL disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22858772>
- Gil-Montes, P (2003) *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout)*. En Profesionales de Enfermería. Revista electrónica Interacão Psy. 1, 1, pp. 19-33 Disponible en Internet <http://www.insp.mx/salud/index.html>. Bajado en septiembre 1 de 2004
- Hernández y Baptista (2010) *Metodología de la investigación*. 5ta. edición. México: editorial mc. graw hill.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (INSST). Parte 1: *“Conceptos generales de la prevención de riesgos laborales y ámbito jurídico”*2022.
<https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema%201.%20Concepto%20de%20Condiciones%20de%20Trabajo.pdf>.
- Jaén Díaz M (2010) *Predicción del Rendimiento Laboral a partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales*. Universidad Complutense de Madrid; 2010. URL disponible en: <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>
- Jiménez G (2016) *“Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa humana s.a. quito”*.
- Jiménez BM-CBL (2010) *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas Buenas Prácticas*. Madrid; 2010. 5 p; URL disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES PROFESIONALES/factores riesgos psico.pdf>
- Moreno y Báez (2013) *“Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”*
- Maquera MC. (2018). *“Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de La Municipalidad Provincial EL Collao Ilave”*. Universidad Nacional del Altiplano. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo_Maquera_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed
- Matos F. (2013) *“Evaluación del Desempeño Laboral”*. URL en: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Ministerio de Salud de Costa Rica (2008). *Metodología para la Determinación de Cargas de Trabajo*. Componente de Apoyo a la Gestión de Recursos Humano. San José, Costa Rica: Ministerio de Salud - Universidad de Costa Rica.

- Moreno-Jiménez, B. y Garrosa, E. (2013). *Salud laboral: factores y riesgos psicosociales*.
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/62589/Concepciones>.
- Núñez (2019) *Factores de riesgo Psicosociales y Desempeño laboral de la Coordinación Administrativa Financiera del Servicio de Gestión Inmobiliaria del sector público* año 2016. Universidad Central del –Ecuador recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17261>recuperado
- Oblitas, (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. UNED; 2016. (Ciencias Sociales y Jurídicas). [Fecha de acceso 29 de abril de 2019]; URL disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Nota informativa sectorial de la OIT*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/
- Palacio (2006). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral*.
- Patlán, P.J. (2019) *Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público*. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 8(1), 20-47.
- Prieto, Bejarano (2019). “*Modelo de Gestión del Talento Humano como estrategia para retención del personal*”. Universidad de Medellín; URL disponible en:
<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/>
- Quintana (2022) *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao, 2020, Lima, 2022* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47941>
- Rodríguez, Rojo (2015). “*Evaluación de los Factores Psicosociales del Riesgo Laboral*”. Universitarios en la Región Murcia. 2015. URL disponible en:
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/373630/TCRR.pdf?sequence=1>
- Saza y Chavez(2019) *Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y los efectos en el desempeño laboral Colombia 2019* (tesis de maestría) Universidad ECCI “Escuela Colombiana De Carreras Industriales”. Bogota Colombia, Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/discover>.



- Trinidad (2019) *Relación entre riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de una institución privada de educación universitaria con sede en Lima Lima Perú 2019* (tesis de maestría) Universidad Ricardo Palma lima Perú. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2355>
- Vásquez (2023) *“Factores Psicosociales en el Desempeño Laboral de docentes en Instituciones Educativas Públicas de Lima”*. Universidad Científica del Sur. (0000-0002-7025-2743)
- Yolanda, (2013). *Estudio de la Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y proyectos*. Universidad de Guayaquil
- Informe de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, sobre “factores psicosociales, clasificación, identificación y consecuencias en la salud laboral” edición, 2018.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO : FACTOR PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED ACORA – RED SALUD PUNO, 2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Planteamiento del problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Método	Estadística
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida se relaciona los Factores Psicosociales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona las condiciones de lugar de trabajo en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona las exigencias laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023?</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Los factores psicosociales se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Las condiciones de lugar de trabajo se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p> <p>Las exigencias laborales se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación que tiene los factores psicosociales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el grado de relación que tiene las condiciones de lugar de trabajo en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p> <p>Determinar el grado de relación que tiene las exigencias laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p>	<p>V_x</p> <p>Factores Psicosociales en el Trabajo</p> <p>V_y</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Condiciones de lugar de trabajo</p> <p>Exigencias Laborales</p> <p>Carga de trabajo</p> <p>Apoyo Social</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Motivación</p>	<p>Método deductivo</p>	<p>Estadística No paramétrica</p> <p>Rho Spearman</p>

<p>¿En qué medida se relaciona la carga de trabajo en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023?</p>	<p>La carga de trabajo se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p>	<p>Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p>
<p>¿En qué medida se relaciona el apoyo Social en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023?</p>	<p>El apoyo Social se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p>	<p>Determinar el grado de relación que tiene la carga de trabajo en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p> <p>Establecer el grado de relación que el apoyo Social en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Micro Red Acora, 2023</p>

Tipo, Nivel y Diseño de la investigación	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos			Estadística							
<p>Tipo Investigación teórica, básica o sustantiva.</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño Diseño de investigación No experimental - Transeccional</p>	<p>Población El trabajo de investigación tiene como población a 120 trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, de la Provincia de Puno - 2023. Distribuidos entre el personal administrativo y asistencial.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Técnica</th> <th>Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V₁ Factores Psicosociales</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario Escala Likert con 47 ítems</td> </tr> <tr> <td>V₂ Desempeño Laboral</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario Escala Likert con 18 ítems</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Técnica	Instrumentos	V ₁ Factores Psicosociales	Encuesta	Cuestionario Escala Likert con 47 ítems	V ₂ Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario Escala Likert con 18 ítems	<p>Estadística No paramétrica Rho Spearman</p>
Variable	Técnica	Instrumentos										
V ₁ Factores Psicosociales	Encuesta	Cuestionario Escala Likert con 47 ítems										
V ₂ Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario Escala Likert con 18 ítems										

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> $\begin{matrix} & V_x & \\ M & R & \\ & & V_y \end{matrix}$ </div> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “M” es la muestra donde se realiza el estudio; • Los subíndices “x,y,” en cada “V” nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables (x,y); <p>“R” hace mención a la posible relación existente entre las variables bajo estudio.</p>	<p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>La muestra está constituida por 83 trabajadores de la Micro Red de Salud Acora, de la Provincia de Puno - 2023.</p> <p>La muestra es considerada como probabilística, debido a que se utilizó el muestreo denominado aleatorio simple.</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES		
VI: Factores Psicosociales	Características propias de una situación laboral y que se encuentran relacionadas directamente con la organización, el ambiente de trabajo, las funciones a desarrollar el trabajador, como sus actividades y tareas, las cuales pueden afectar su estado de salud y el bienestar físico, psicológico y social) involucrando su desempeño laboral.	Conflicto de rol, Sentido del trabajo, Influencia, Exigencias psicológicas cuantitativas, Calidad de liderazgo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Exigencias psicológicas emocionales, Ritmo de trabajo, Doble presencia, Claridad de rol.	Condiciones de lugar de trabajo	Condición física	1,2		
				Condición ambiental	3,4,5		
				Condición organizacional	6,7,8		
			Exigencias Laborales	Creatividad e iniciativa	9,10,11		
				Adaptabilidad	12,13		
			Carga de Trabajo	Capacidad para trabajar en equipo	14,15,16		
				Jornada de trabajo	17,18,19,20,21,22		
				Actividades desarrolladas	23,24,25		
			Apoyo Social	Número de actuaciones de investigación realizadas durante el año 2023	Logro de Metas	Demandas laborales	26,27,28
						Relaciones sociales con jefes	29,30,31,32,33,34
Relaciones sociales con compañeros	35,36,37,38,39,40						
Logro de Metas	48,49						
Eficacia	Eficacia	Capacidad de satisfacer una necesidad	50,51				
		Logro de resultados	52,53				
Eficiencia	Eficiencia	Utilización de los recursos.	54,55				
		Utilización de tiempo	56,57				
		Relación entre insumos y productos.	58,59				
		Motivaciones personales	60,61				
Motivación	Motivación	Estímulos externos	62,63				
		Emociones colectivas	64,65				

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
ESCUELA DE POST GRADO
CUESTIONARIO

NOM-035-STPS-2018 (Norma Oficial Mexicana)

Instrucciones: A continuación, encontrará una lista de expresiones que pretende medir los “FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRORED ACORA, 2023”, para lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para conocer la relación de los factores psicosociales en el desempeño laboral.

Por favor lea con atención cada expresión y marque con una (x) en una sola alternativa la que considere a su criterio o grado de información.

I. DATOS GENERALES:

Edad	Años de servicio
a) 25 años a 35 años	a) 1 años a 5 años
b) 36 años a 45 años	b) 6 años a 10 años
c) 46 años a 55 años	c) 11 años a 15 años
d) 56 años a más	d) 16 años a más
Sexo	Condición laboral
a) Varón	a) Nombrado
b) Mujer	b) Contratado.
	c) CLAS
	d) Otro.....

VARIABLE 1: FACTORES PSICOSOCIALES

Dimensión condiciones de lugar de trabajo						
Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					

4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

Dimensión Exigencias Laborales

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy encasa					
21	Pienso en las actividades familiares o personal es cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Dimensión: Apoyo social

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					

38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					

52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión Eficacia		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
01	Su desempeño está orientado a los objetivos y resultados del área de producción					
02	Desempeña sus tareas de manera productiva (cantidad y calidad del trabajo)					
03	Es capaz de dar soluciones a los problemas que se suscitan					
04	Cuenta con capacidad de organización y planificación en sus tareas					
05	Se siente comprometido con la organización					
06	Mantiene constantemente un buen rendimiento laboral					
Dimensión Eficiencia						
07	Tiene saldos de recursos materiales asignados durante un mes de labores					
08	Los recursos laborales que se le asignan son los suficientes					
09	Hace un adecuado uso del tiempo laboral					
10	Asiste puntualmente al trabajo y hace un uso eficiente del tiempo					
11	Considera que los insumos laborales son esenciales para la productividad laboral					
12	Racionaliza los insumos laborales para el cumplimiento de la producción asignada					
Dimensión Motivación						
13	Me considero emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo					



14	Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones.					
15	Puedo responder amablemente a situaciones agresivas del entorno externo de la institución					
16	Resuelvo problemas de forma permanente en situaciones complejas de los usuarios					
17	Puedo resolver problemas laborales con mis compañeros de trabajo sin ayuda de mis jefes inmediatos					
18	Tengo habilidad para relacionarme con mis jefes inmediatos.					

Gracias por su tiempo.

Anexo 4: Base de datos

CONDENSACION DE DATOS
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - POST GRADO
TITULO: "FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRORED ACORA, 2023"

VARIABLES/DIMENSIONES		VI: FACTORES PSICOSOCIALES																				VZ: DESEMPEÑO LABORAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
DATOS GENERALES		Dimensión condiciones de lugar de trabajo				Dimensión Exigencias Laborales				Dimensión Carga de trabajo				Dimensión Apoyo Social				Dimensión Eficacia				Dimensión Eficiencia				Dimensión Motivación																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
ITEMS	Años de servicio	Edad	Condición laboral	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347	1348	1349	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388	1389	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397	1398	1399	1400	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415	1416	1417	1418	1419	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427	1428	1429	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437	1438	1439	1440	1441	1442	

Visible: 121 de 121 variables

	edad	sexo	con_lab	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13
1	25 a 30 años	Femenino	Contratado	Siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca
2	36 a 45 años	Masculino	Contratado	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
3	46 a 55 años	Masculino	Nombrado	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
4	25 a 30 años	Femenino	Contratado	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Siempre	Casi si...
5	36 a 45 años	Masculino	Nombrado	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
6	25 a 30 años	Femenino	Contratado	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
7	46 a 55 años	Masculino	Nombrado	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...
8	46 a 55 años	Masculino	Contratado	Algunas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi si...
9	36 a 45 años	Femenino	Contratado	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
10	25 a 30 años	Femenino	Otro	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...	Nunca
11	46 a 55 años	Masculino	Nombrado	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
12	46 a 55 años	Femenino	Nombrado	Siempre	Algunas ve...	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
13	46 a 55 años	Femenino	Nombrado	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...
14	46 a 55 años	Femenino	Nombrado	Casi siempre	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...
15	25 a 30 años	Femenino	Contratado	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...
16	36 a 45 años	Masculino	Contratado	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...
17	46 a 55 años	Masculino	Nombrado	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre
18	25 a 30 años	Femenino	Contratado	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca
19	36 a 45 años	Masculino	Nombrado	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Algunas ve...	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi
20	25 a 30 años	Femenino	Contratado	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi
21	46 a 55 años	Masculino	Nombrado	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi
22	46 a 55 años	Masculino	Contratado	Nunca	Nunca	Casi nunca	Siempre	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi
23	36 a 45 años	Femenino	Contratado	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi
24	25 a 30 años	Femenino	Otro	Siempre	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
25	46 a 55 años	Masculino	Nombrado	Casi nunca	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
26	46 a 55 años	Femenino	Nombrado	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi
27	46 a 55 años	Femenino	Nombrado	Siempre	Algunas ve...	Casi nunca	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi

Lista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rel
1 edad	N Numérico	8	0	Edad	{1, 25 a 30 años}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2 año_serv	N Numérico	8	0	Años de servicio	{1, 1 a 5 años}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3 sexo	N Numérico	8	0	Sexo	{1, Masculino}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4 con_lab	N Numérico	8	0	Condición laboral	{1, No contratado}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5 Item1	N Numérico	8	0	1 El espacio donde trabajo me per...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6 Item2	N Numérico	8	0	2 Mi trabajo me exige hacer mucho...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7 Item3	N Numérico	8	0	3 Me preocupa sufrir un accidente e...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8 Item4	N Numérico	8	0	4 Considero que en mi trabajo se a...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9 Item5	N Numérico	8	0	5 Considero que las actividades qu...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10 Item6	N Numérico	8	0	6 Por la cantidad de trabajo que ten...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11 Item7	N Numérico	8	0	7 Por la cantidad de trabajo que ten...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12 Item8	N Numérico	8	0	8 Considero que es necesario mant...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13 Item9	N Numérico	8	0	9 Mi trabajo exige que esté muy co...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14 Item10	N Numérico	8	0	10 Mi trabajo requiere que memoriz...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15 Item11	N Numérico	8	0	11 En mi trabajo tengo que tomar d...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16 Item12	N Numérico	8	0	12 Mi trabajo exige que atienda vari...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17 Item13	N Numérico	8	0	13 En mi trabajo soy responsable d...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18 Item14	N Numérico	8	0	14 Respondo ante mi jefe por los re...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19 Item15	N Numérico	8	0	15 En el trabajo me dan órdenes co...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20 Item16	N Numérico	8	0	16 Considero que en mi trabajo me...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21 Item17	N Numérico	8	0	17 Trabajo horas extras más de tre...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22 Item18	N Numérico	8	0	18 Mi trabajo me exige laborar en di...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23 Item19	N Numérico	8	0	19 Considero que el tiempo en el tr...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24 Item20	N Numérico	8	0	20 Debo atender asuntos de trabajo...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25 Item21	N Numérico	8	0	21 Pienso en las actividades familia...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
26 Item22	N Numérico	8	0	22 Pienso que mis responsabilidades...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
27 Item23	N Numérico	8	0	23 Mi trabajo permite que desarrolle...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
28 Item24	N Numérico	8	0	24 En mi trabajo puedo aspirar a un...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
29 Item25	N Numérico	8	0	25 Durante mi jornada de trabajo pu...	{1, Siempre}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables



Anexo 5: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación denominado: **FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED ACORA, 2023**. Realizado por la Bachiller en **TRABAJO SOCIAL**. Para obtener el grado de Maestría **EN GESTION DE RECURSOS HUMANOS**. Antes de que usted decida participar en el estudio lea este conocimiento cuidadosamente y haga todas las preguntas necesarias.

La información que usted proporcionará a nuestros investigadores a través de **ENCUESTA** aplicados permanecerá en total confidencialidad y no se mostrará a terceros bajo ninguna circunstancia.

Yo _____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “*FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL*”, proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la Micro Red Acora. Entiendo que este estudio busca **DETERMINAR EL GRADO DE RELACIÓN QUE TIENE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL**, y sé que mi participación se llevará a cabo en y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 20 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:.....

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo LIZ MAGALY GONZALES MOROCCO
identificado con DNI 46621252 en mi condición de egresado de:

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

MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS,

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

" FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA MICRORED ACORA - RED SALUD PUNO, 2023

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 04 de JUNIO del 2024



FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

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

Por el presente documento, Yo LIZ MAGALI GONZALES MOROCCO,
identificado con DNI 46621232 en mi condición de egresado de:

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

MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EN RECURSOS HUMANOS
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"FACTORES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA MICROREGIÓN ACORA - RED SALUD PUNO, 2023"

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 04 de JUNIO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella