

UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES
DE CENTROS DE SALUD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES,
2021”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Presentado por:

Melissa Rosario Vega Durand (0000-0003-3099-087X)

Katy Griss Ruiz Guillen (0000-0001-6366-0645)

Asesora:

Denisse Geraldine Gonzales Alarcon (0000-0002-6887-2003)

Lima – Perú

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 05 de junio del 2023

Hora: 6:00 pm

- Presidente: Paola Andrea Fontal Vargas
- Miembro : Margareth Nerly Villalobos Guiza
- Miembro : Reyna Elvira Martina Aranda Guillén

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: "RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DE CENTROS DE SALUD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2021".

Presentada por: las bachilleres:

Estudiante: Vega Durand Melissa Rosario

Estudiante: Ruiz Guillen Katy Griss

Para optar el Título Profesional de Licenciadas en Enfermería, asesorada por Mg. Denisse González Alarcón

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes/bachilleres de la Carrera de Enfermería en la sustentación, concluyen de manera unánime (**X**) por mayoría simple () calificar a:

Tesis: Vega Durand Melissa Rosario			Nota (en letras): dieciocho
Aprobado - Sobresaliente ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado ()	Desaprobado ()

Tesis: Ruiz Guillen Katy Griss			Nota (en letras): dieciseis
Aprobado - Sobresaliente ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado ()	Desaprobado ()

Siendo las diecinueve horas, el acto de sustentación ha concluido y los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



PhD Paola Andrea Fontal Vargas
Presidente(a) del Jurado



Mg. Denisse González Alarcón
Asesor (a)



Mg, Margareth Nerly Villalobos G
Miembro



Mg, Reyna Elvira Martínez Aranda
Miembro

ANEXO 21: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 01 de julio del 2023

Señor,
Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Melissa Rosario Vega Durand y Katy Griss Ruiz Guillen, egresadas de la Carrera de Enfermería de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Denisse Gonzales Alarcón, declaramos que este informe final de tesis titulado: "Riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021", sustentado para obtener el título de licenciada(o) en enfermería es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma Integrante 1
DNI: 47333731



Firma integrante 2
DNI:41382206



Firma del asesor de tesis
Denisse Gonzales Alarcón
DNI: 43544649

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Riesgos psicosociales en trabajadores de Centros de Salud de San Juan de Miraflores, 2021

Autores. Melissa Rosario Vega Durand; Katy Griss Ruiz Guillen.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2140118381).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo de investigación a nuestras familias que fueron el cimiento para la construcción de nuestra vida profesional y gracias a su apoyo incondicional concluir con éxito nuestra investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por la fe y fortaleza para seguir adelante a pesar de los obstáculos, a nuestra universidad, a nuestra asesora y docentes por los conocimientos y dedicación brindada, gracias a su aporte hemos logrado culminar nuestra tesis con éxito.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE ANEXOS	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	23
2.2. Base Teórica.....	26
2.2.1. Concepto y definición de riesgos psicosociales.....	26
2.2.2. Dimensiones de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.....	27
2.2.3. Consecuencias de los riesgos psicosociales en la salud y bienestar del trabajador.....	30
2.2.4. Factores protectores y estrategias de prevención y manejo de los riesgos psicosociales.....	33
2.2.5. Políticas públicas y marcos normativos para la prevención y gestión de riesgos psicosociales en el ámbito laboral.....	34
2.2.6. Trabajadores de la salud.....	36
2.2.7. Centros de salud.....	36
2.2.8. Modelo de Sistemas de Betty Neuman.....	37
2.2.9. Aplicabilidad en el cuidado psicosocial de los trabajadores.....	39

III.	OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	40
3.1.	Objetivos.....	40
3.1.1.	Objetivo general.....	40
3.1.2.	Objetivos específicos.....	40
3.2.	Hipótesis.....	40
IV.	METODOLOGÍA.....	41
4.1.	Diseño metodológico.....	41
4.2.	Población y muestra.....	42
4.2.1.	Criterios de inclusión y exclusión.....	43
4.3.	Variables.....	43
4.4.	Procedimiento de recolección y análisis de datos.....	44
4.4.1.	Proceso de recolección de datos.....	44
4.4.2.	Análisis de datos.....	45
4.5.	Técnica e instrumento.....	45
4.5.1.	Técnica.....	45
4.5.2.	Instrumento.....	45
4.6.	Consideraciones éticas.....	48
4.7.	Limitaciones del estudio.....	49
V.	RESULTADOS.....	50
VI.	DISCUSIÓN.....	59
VII.	CONCLUSIONES.....	63
VIII.	RECOMENDACIONES.....	64
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
X.	ABREVIATURAS.....	88

XI. ANEXOS.....85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características sociodemográficas de trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 50

Tabla 2: Nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 52

Tabla 3: Nivel de riesgos psicosociales de los trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones condiciones del lugar de trabajo e interacción social y aspectos organizacionales..... 53

Tabla 4: Nivel de riesgos psicosociales de los trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones de la carga de trabajo, y del contenido y características de la tarea.....54

Tabla 5: Nivel de riesgos psicosociales de los trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones de las exigencias laborales, y del papel laboral y desarrollo de la carrera..... 55

Tabla 6: Nivel de riesgo psicosocial de los trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en la dimensión de la remuneración del rendimiento..... 56

Tabla 7: Nivel de riesgo psicosocial según sexo en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021.....57

Tabla 8: Nivel de riesgo psicosocial según área de trabajo en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021.....58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	86
Anexo 2: Operacionalización de variables.....	87
Anexo 3: Carta de aprobación del Comité Institucional de Ética.....	90
Anexo 4: Resolución Directoral de aprobación de tesis.....	91
Anexo 5: Consentimiento informado.....	92
Anexo 6: Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo.....	94
Anexo 7: Carta de permiso para ejecutar la investigación en el CMI Manuel Barreto.....	102
Anexo 8: Carta de permiso para ejecutar la investigación en el CS Trébol Azul.....	103

RESUMEN

Objetivo: Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021. **Metodología:** Investigación de nivel descriptivo-transversal, de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, y no experimental; se estudió al total de la población que fue de 152 trabajadores de dos centros de salud del primer nivel de atención, para ello se utilizó el Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo, elaborado por Silva Gutiérrez, y adaptado por Pando et al para ser aplicado en Perú, el cual obtuvo un indicador de fiabilidad de 0.9 y fue validado por juicio de expertos. **Resultados:** El 74% presentaron riesgos psicosociales de nivel medio, asimismo están expuestos a 6 de las 7 dimensiones, entre ellas se encuentran la carga de trabajo con 76%, las condiciones del lugar de trabajo con 72%, el contenido y características de la tarea, el papel laboral y desarrollo de la carrera ambos con 63%, las exigencias laborales con 55% y la remuneración del rendimiento con 52%, todas con un riesgo psicosocial de nivel medio. Por otro lado, para el 84% la interacción social y aspectos organizacionales representó un riesgo bajo. **Conclusiones:** Se identificó que la población de estudio presenta riesgos psicosociales de nivel medio, asimismo se evidenció que están más expuestos a las dimensiones que tienen que ver con la carga laboral y las condiciones del lugar de trabajo; por el contrario, en la interacción social y aspectos organizacionales se revela que no representa riesgo.

Palabras clave: Riesgos laborales, personal de salud, centros de salud

ABSTRACT

Objective: Identify the level of psychosocial risks in workers of health centers in San Juan de Miraflores, 2021. **Methodology:** Descriptive-transversal level research, applied type, quantitative approach, and non-experimental; The total population was studied, which was 152 workers from two health centers of the first level of care, for this the Questionnaire of psychosocial factors at work, prepared by Silva Gutiérrez, and adapted by Pando et al to be applied in Peru, which obtained a reliability indicator of 0.9 and was validated by expert judgment.

Results: 74% presented medium-level psychosocial risks, they are also exposed to 6 of the 7 dimensions, among them are the workload with 76%, the conditions of the workplace with 72%, the content and characteristics of the task, job role and career development both with 63%, work demands with 55% and performance remuneration with 52%, all with medium-level psychosocial risk. On the other hand, for 84%, social interaction and organizational aspects represented a low risk. **Conclusions:** It was identified that the study population presents medium-level psychosocial risks, it was also evidenced that they are more exposed to the dimensions that have to do with the workload and the conditions of the workplace; on the contrary, in social interaction and organizational aspects it is revealed that it does not represent risk.

Keywords: Occupational risks, health personnel, health centers

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Han pasado casi 40 años desde que la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) vienen uniendo fuerzas para proteger el bienestar de los trabajadores, teniendo conocimiento que los riesgos psicosociales en el ambiente laboral iban en aumento y que estos perjudicarían su bienestar físico y mental, siendo el medio laboral un tema de importancia mundial debido a que el desarrollo económico y la productividad no solo dependen de los recursos materiales, sino también de los trabajadores¹.

Asimismo, la OMS señala que tener un trabajo influye positivamente en la salud mental del ser humano, pero si el entorno laboral no es el adecuado puede afectar en el bienestar del trabajador, trayendo consigo hábitos nocivos como el consumo de alcohol, tabaco, psicofármacos; disminución en la productividad, accidentes de trabajo, absentismo laboral y perjudicar el ámbito familiar y social de la persona². Se estima, que esto supone un costo económico de aproximadamente 2% del gasto en atención sanitaria, sin embargo, de 195 países miembros de la OMS, solamente el 26% cuentan con programas nacionales y normativas para gestionar la salud y seguridad de esta población³.

Es conveniente resaltar que, debido a que las personas pasan gran parte del tiempo en su centro de labores es fundamental que estos lugares sean seguros y saludables e invertir en una cultura de prevención con reformas que los haga sentir protegidos y apoyados⁴.

Por otro lado, la OIT menciona a los cambios tecnológicos, como nuevos retos psicosociales para algunos trabajadores⁵. Asimismo, según sus estimaciones actuales refiere que anualmente se producen 374 millones de patologías y daños

no letales asociados a la ocupación, perjudicando muchas de éstas el estado mental de los trabajadores⁶.

Con respecto al trabajador de la salud, es toda persona que presta sus servicios para contribuir con la salud de la población, mediante diversas actividades como vigilancia epidemiológica, promoción de la salud, prevención de enfermedades, diagnóstico, tratamiento, y rehabilitación, debido a estas actividades están expuestos a riesgos y daños como resultados de las condiciones en las que laboran^{7,8}. Por ello, la OMS considera que están constantemente expuestos a tensión e incertidumbre, además de enfrentar retos que tienen que ver con la salud de la población, como las nuevas enfermedades que traen consigo una mayor carga laboral⁹.

Debido a ello, en el 2020 la OMS publicó la Carta de Seguridad de los trabajadores de la salud, donde se insta a las entidades responsables a tomar acciones para proteger a este sector en referencia a las condiciones laborales, el respeto, la remuneración y la capacitación, debido a que sin esta fuerza laboral es imposible lograr el adecuado funcionamiento del sistema sanitario y el cumplimiento de las metas relacionadas con la salud¹⁰. Asimismo, en el V Foro Mundial sobre Recursos Humanos para la Salud en 2023, se advirtió de la necesidad de unas condiciones laborales decentes y un sueldo justo, sin embargo, continúan las deficiencias en el ámbito sanitario¹¹.

Actualmente se está viviendo una de las peores situaciones en lo que respecta a salud pública, debido a la pandemia desencadenada por la enfermedad del COVID-19, donde el sector salud es uno de los más vulnerables a nivel psicosocial por temor a contagiarse y la preocupación de propagar la infección a

su familia, además del aumento de horas de trabajo, el descontento con el salario y la insuficiente provisión de equipos de protección personal (EPP)¹². Debido a la ardua labor y a los desafíos que enfrentan los trabajadores del sector sanitario, la 73^a Asamblea Mundial de la Salud reconoció su sacrificio y entrega para combatir la pandemia, por ello decidieron designar al año 2021 como “Año Internacional de los Trabajadores de la Salud y el Cuidado”, además resaltaron la necesidad de actuar sobre la problemática a la cual se enfrentan¹³.

Sin embargo, el ente máximo en salud a nivel mundial, refiere que incluso antes de la pandemia el sector sanitario se encontraba entre los más peligrosos para trabajar, asimismo que solo unos pocos implementan programas de seguridad y salud ocupacional, y que la pandemia solo ha puesto al descubierto el descuido sistemático y las carencias existentes¹⁴. Como consecuencias de la pandemia, la OMS reveló cifras negativas sobre los trabajadores de la salud, en la cual el 23% presentó depresión y ansiedad, y el 39% insomnio, además informó que las profesiones médicas tienen más riesgo de suicidio en todo el mundo¹⁵.

Coincidiendo con lo antes mencionado, una investigación realizada los primeros meses de la pandemia en China, evidenció la exacerbación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la salud, debido a que 71,5% presentó angustia, 50,4% depresión, 44,6% ansiedad y 34,0% insomnio¹⁶. Asimismo, un estudio realizado en el mismo país en el 2019, confirmó la relación de estos riesgos y la mala calidad de vida (74,6%) en el personal asistencial del primer nivel de atención, afectando su salud física y psicológica, presentándose en aquellos con bajo apoyo social, descontento laboral y con baja remuneración, a la vez concluye que presentan un entorno laboral muy demandante y tenso¹⁷.

Del mismo modo, el año 2019 la investigación realizada por Leineweber et al¹⁸ en Suecia reveló que los riesgos psicosociales, entre ellas la elevada demanda laboral y el apoyo social deficiente, se asocian con un riesgo mayor de pensión por discapacidad futura puesto que el 6,6% de las enfermeras, el 9,4% de los asistentes de salud y el 6,1% de los trabajadores de las demás ocupaciones recibieron dicha pensión. Pese a ello, el mismo año un estudio en Alemania demostró el poco interés que las empresas le dan a la valoración de los riesgos psicosociales laborales, porque sólo el 21% de éstas cumplía con dicha evaluación a sus trabajadores¹⁹.

Por otro lado, existe información del daño que causan estos riesgos en trabajadores del continente americano, de acuerdo con la información de la Organización Panamericana de la Salud (OPS)²⁰ de cada 5 trabajadores, 1 puede sufrir alteración de su salud mental, a pesar de ello continúa el señalamiento y la poca importancia que se le da a este tema en el ámbito laboral. A causa de esta situación la OMS y la OPS²¹ dieron a conocer el “Plan de acción sobre la salud de los trabajadores”, donde se establecieron estrategias para ser llevadas a cabo desde el 2015 al 2025, con el fin de mejorar la salud de la fuerza laboral del continente americano, con una perspectiva de prevención, estando presente en dicho documento los riesgos psicosociales y los trabajadores del sector salud.

Asimismo, según el Estudio Regional de Tendencias de Salud Mental en Latinoamérica²² del año 2019, los problemas que más reportan los empleados de distintas áreas, entre ellos el personal de la salud de México, Colombia, Argentina, Brasil y Chile, son estrés (39%), depresión (28%), manejo de las emociones (21%), relaciones interpersonales (10%), y otros (2%); siendo la

salud mental una de las áreas más afectadas por los riesgos psicosociales presentes en el trabajo. De igual manera, una investigación realizada en Chile el año 2019 por Palma y Ansoleaga²³, demostró que los trabajadores de instituciones de salud de alta complejidad reportan que están expuestos a un elevado nivel de riesgos psicosociales, además resalta que el 61,2% presenta carencia en el soporte social y en cuanto a la remuneración un 56,1% percibe desequilibrio entre esfuerzo y la recompensa.

En cuanto al contexto actual de pandemia, una encuesta realizada en Paraguay refleja la exacerbación de estos riesgos en el personal sanitario, donde más del 40% presenta ansiedad, un tercio depresión y más de la cuarta parte sufre de insomnio²⁴.

A nivel nacional, los trabajadores se encuentran protegidos bajo el reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo del año 2017, debido a que en el artículo N° 103 menciona a los riesgos psicosociales como causantes del deterioro de la salud mental, siendo capaces de tener efectos a largo plazo, además de síntomas asociados a patologías cardiovasculares, inmunológicas, respiratorias, digestivas, dérmicas, metabólicas, musculo esqueléticas, psicológicas, entre otras²⁵.

Sin embargo, Solórzano²⁶ en el año 2017 expuso en su investigación, que el 100% de trabajadores de emergencias de un hospital en Huancayo son susceptibles a alguna dimensión de los riesgos psicosociales, siendo las de mayor amenaza el deficiente apoyo social de superiores (59,3%), la calidad de liderazgo (63%), el conflicto del rol (70,4%), la demanda emocional (72,2%) y el

ritmo laboral (98,1%); reflejando la problemática a la que se enfrentan los trabajadores de las instituciones de salud en el Perú.

De igual modo, un estudio realizado el año 2018 en un hospital público de Lima, concluyó que las enfermeras presentan riesgos psicosociales de nivel muy alto los cuales están asociados al liderazgo, las relaciones sociolaborales (94%), la demanda laboral (79%), el control sobre el trabajo (52%), y a la remuneración (36%)²⁷.

Por otro lado, está el primer nivel de atención que es la puerta de acceso al sistema de salud donde se brinda prioritariamente actividades preventivo promocionales y que atiende a más del 80% de la demanda sanitaria, sin embargo, es el más abandonado por años a pesar de ser el más cercano a la población^{28, 29}. Reflejo de ello es un estudio llevado a cabo el año 2016 en una red de salud de Lima Este que revela que esta problemática también acontece en el primer nivel de atención, debido a que más de la mitad de sus trabajadores (55,3%) presentan un riesgo psicosocial de nivel medio, donde las características de la labor (56,9%), de la organización (48,8%) y del empleo (59,3%) son las dimensiones que presentan más deficiencias y causan esta situación³⁰.

Sumado a ello, una investigación efectuada en la red de salud de Lima Norte en el año 2019, dio a conocer que la mayor parte de trabajadores presentan riesgos psicosociales de nivel alto (92,4%), destacando entre las dimensiones más negativas al apoyo social y calidad de liderazgo (74,2%), la doble presencia (57,6%) y a las exigencias psicológicas (40,9%)³¹.

En relación a la problemática expuesta, el personal que labora en dichas instituciones no está exento de verse afectado por los riesgos psicosociales, los cuales repercutirían de manera negativa no solo en su desempeño laboral, si no en todas sus dimensiones como ser humano^{2, 6, 20}. Estos riesgos pueden incrementarse debido a la problemática actual y a las carencias que presenta el sistema de salud, por tal motivo, es necesario realizar investigaciones sobre los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del primer nivel de atención, asimismo por las pocas investigaciones existentes en este campo³².

Es de resaltar que esta problemática tiene efectos directos en la esfera biopsicosocial del trabajador, en el rendimiento y la calidad de la atención al usuario, lo cual influye en la satisfacción de los pacientes, por lo cual es importante priorizar la prevención de los problemas de salud mental relacionados al trabajo, mediante una adecuada gestión de los riesgos psicosociales, llevando a cabo intervenciones institucionales directamente dirigidas a las condiciones y entorno de trabajo tal como lo recomienda la OMS³³.

En el transcurso de la formación como futuras enfermeras, las prácticas comunitarias en el Centro de Salud Trébol Azul y el Centro Materno Infantil Manuel Barreto, permitieron observar de cerca al personal sanitario y al entorno laboral, donde se resalta las carencias con respecto a los recursos materiales, asimismo la demanda de trabajo ya sea asistencial o administrativo, y en algunos casos las metas que se necesitan cumplir, la presión que sienten, el horario rotativo, la falta de personal y en algunos casos la mala actitud los trabajadores hacia los pacientes, los reclamos plasmados en el libro de reclamaciones, así como la exposición a distintas enfermedades, la nula evidencia de la intervención de salud ocupacional para minimizar los riesgos psicosociales, lo que motivó a

investigar sobre esta problemática y plantear la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021?

Esta tesis se justifica desde la base teórica, porque al realizar una revisión de la literatura, la investigación de los riesgos psicosociales se realiza generalmente en establecimientos sanitarios de mayor complejidad, existiendo pocos en el primer nivel de atención, por tal motivo los resultados permiten obtener conocimiento sobre dichos riesgos y servir como base para contrastar con futuras investigaciones. Asimismo, tiene justificación práctica ya que los resultados del estudio contribuyen como sustento para que las jefaturas de los establecimientos de salud de atención primaria consideren tomar acciones o estrategias de solución con respecto a esta problemática. Del mismo modo, tiene relevancia social porque los principales beneficiados son los trabajadores e indirectamente los pacientes que acuden a atenderse, debido a que, si los trabajadores presentan un entorno laboral positivo, esto repercutirá de manera positiva en el rendimiento laboral y en la atención de los pacientes. Finalmente, esta investigación se justifica metodológicamente debido a que se empleó un instrumento validado por juicio de expertos para ser utilizado en trabajadores de Perú. Es por ello que el objetivo de este estudio es identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Castro y Suárez³⁴ en Chile en el año 2022, realizaron una investigación para determinar la relación del riesgo psicosocial y la patología ocupacional en un hospital. Fue de diseño observacional analítico, con una muestra de 480 trabajadores; aplicaron el cuestionario Suseso/Istas 21. Según los resultados más del 50% de trabajadores presentan riesgos psicosociales de nivel alto, donde se resalta que las situaciones que afectan el bienestar tienen que ver con el trabajo activo y el desarrollo laboral, las exigencias psicológicas, el apoyo social, la calidad de liderazgo, las compensaciones y doble presencia, asimismo el estudio revela que los riesgos psicosociales se relacionan con enfermedad laboral $p < .01$.

Cartagena y Campos³⁵ en Ecuador en el año 2022, realizaron una investigación con el objetivo de identificar la relación entre el nivel de riesgos psicosociales y los turnos de trabajo en un hospital. Fue de diseño correlacional, con una muestra de 322, aplicaron el "cuestionario CoPsoQ-Istas21" versión media. Según los resultados, el 50% realiza turnos rotativos los cuales incluyen el horario nocturno, con respecto a los riesgos psicosociales, el 96,3% se encuentra expuesto de manera desfavorable al ritmo de trabajo, el 60,2% al conflicto del rol, el 58,7% a la inseguridad sobre condiciones del trabajo, el 49,7% a las exigencias emocionales, y el 44,4% a las exigencias cuantitativas, asimismo se confirma la asociación significativa entre las variables.

Barros et al³⁶ en Portugal en el año 2022, llevaron a cabo una investigación cuyo propósito fue evaluar el impacto de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores de la salud. La metodología fue correlacional, la muestra estuvo conformada por 479 trabajadores de hospitales públicos y privados; para evaluar la salud mental aplicaron la escala de depresión, ansiedad y estrés y para evaluar los riesgos psicosociales la encuesta de salud y trabajo. Según los resultados, están altamente expuestos a los riesgos psicosociales en situaciones concernientes a las demandas emocionales (91,6%), al ritmo de trabajo intenso (91,2%), y los horarios laborales extendidos (80,9%), sin embargo, la gran mayoría siente placer y satisfacción por su trabajo (97,7%); con respecto a la salud mental las tasas más altas fueron las de estrés, seguido de ansiedad y depresión. Por último, se evidenció la relación entre riesgo psicosocial laboral con el estrés ($<0,001$), y ansiedad ($<0,001$).

López et al³⁷ en México en el año 2021, realizaron una investigación cuya finalidad fue identificar los riesgos psicosociales que influyen negativamente en la salud mental del personal que labora en un hospital. Empleó el diseño correlacional, la muestra fue de 50 trabajadores de la salud; realizaron la evaluación mediante encuestas validadas. Los resultados evidenciaron que la mayoría (44%) se encuentra afectado por los riesgos psicosociales, siendo la sobrecarga y ritmo de trabajo (36%), el riesgo de padecer enfermedades profesionales (30%) y horarios laborales (18%) los factores que más ponen en riesgo la salud mental; por otro lado, la gran mayoría (72%) indicó presentar síntomas a causa de dichos factores siendo el estrés (34%) y la ansiedad (28%) los de mayor prevalencia.

Pozo et al³⁸ en Ecuador en el año 2020, ejecutaron un estudio para determinar la relación de los riesgos psicosociales y la percepción de la salud mental en los trabajadores por un centro asistencial. El diseño fue descriptivo correlacional; la muestra la conformaron 40 trabajadores de la salud de diferentes áreas; emplearon el “cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial de Ecuador” y el “cuestionario General de Salud de Goldberg”. Obtuvieron como resultados que más del 70% del grupo de estudio presentan un nivel de riesgos psicosociales bajo, asimismo se evidenció la relación entre las variables en la organización del trabajo y depresión ($p=0,03$), y ansiedad ($p=0,02$), además de la dimensión de riesgo psicosocial recuperación y ansiedad ($p=0,01$).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Millones³⁹ en Piura en el año 2022, realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño en el trabajo en un centro de salud I-3 en Lambayeque. El diseño fue correlacional; la muestra la conformaron 30 trabajadores, utilizó los cuestionarios SUSESO/ISTAS21 y desempeño laboral. Según el estudio, el 80% está expuesto a factores de riesgo psicosocial de nivel alto, los cuales están relacionados al control del trabajo y apoyo social con 67% y las exigencias psicológicas con 50%, por otro lado, el 74% se encuentra expuesto en un nivel regular en los factores concernientes a las compensaciones, y el 53% en los factores concernientes a la doble presencia. Asimismo, determinó que existe relación ($,004$) entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral.

Alfaro⁴⁰ en Lima en el año 2020, investigó la relación de los factores psicosociales y el estrés en el personal sanitario durante la pandemia COVID-19

en una Micro Red. El diseño empleado fue correlacional; la muestra fue de 72 trabajadores, utilizo el cuestionario de factores psicosociales y el de estrés laboral. Los resultados evidenciaron que los factores psicosociales están presentes en un nivel fuerte en el 51,4% de los trabajadores, el 29,2% presenta nivel moderado y el 19,4% nivel débil; asimismo se evidenció la relación ($p < 0,05$) entre las dos variables de estudio.

Cubas⁴¹ en Chiclayo en el año 2020, investigó la relación de los factores psicosociales y el síndrome de Burnout en trabajadores del primer nivel de atención. Empleó el diseño correlacional, la población fue de 35 trabajadores; utilizaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el de factores psicosociales en el trabajo. Los resultados revelaron que están expuestos en un nivel alto a los factores psicosociales según la dimensión remuneración del rendimiento (40%), en cambio las exigencias laborales (74%), papel laboral y desarrollo de la carrera (57%) e interacción social y aspectos organizacionales (57%) presentaron un nivel medio, asimismo se evidencia que están menos expuestos en las condiciones del lugar de trabajo (51%), carga laboral (60%) y contenido y características de la tarea (54%) con un nivel bajo. Por otro lado, evidenciaron que existe correlación entre las variables de estudio (0,977).

Palacios⁴² en Huánuco en el año 2019, llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue determinar la relación de los factores psicosociales y las acciones institucionales preventivas percibidas por el personal de un hospital. La investigación fue de diseño correlacional, la muestra la conformaron 62 trabajadores; empleó los cuestionarios Factores Psicosociales y Buenas Prácticas de Prevención y Control de Riesgos en el Trabajo. Según los resultados el 78,8% presentó un nivel de riesgos psicosociales bajo mientras que

el 21,2% un nivel alto; por otro lado, la mayoría de las dimensiones presentaron riesgo bajo como las condiciones en el lugar de trabajo con 88,7%, la carga laboral, y el contenido y características de la tarea ambos 85,5%, el papel laboral y el desarrollo de la carrera con 79%, y por último la interacción social y aspectos organizacionales con 72,6%, no obstante las dimensiones que presentaron riesgo psicosocial alto fueron la remuneración del rendimiento con 35,5%, la interacción social y aspectos organizacionales con 27,4% y las exigencias laborales con 24,2%.

Chávez⁴³ en Lima en el año 2019, efectuó una investigación con la finalidad de identificar los factores de riesgo psicosocial y el estrés en el personal que labora en un hospital. El estudio fue correlacional; la muestra fue de 67 trabajadores; empleó el “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo”⁷⁶ y la “Escala de Maslach Burnout Inventory”. Obtuvo como resultado que la gran mayoría está expuesto a riesgos psicosociales de nivel medio (91%), asimismo, las dimensiones con riesgo alto fueron las “exigencias laborales” (49,3%) y la “remuneración del rendimiento” (61,2%); mientras que, la “interacción social y aspectos organizacionales” presentaron riesgo bajo (64,2%). Por otro lado, los resultados no evidenciaron relación entre las dos variables ($p=0,614$).

2.2. Base teórica

2.2.1. Concepto y definición de riesgos psicosociales

Es innegable que tener un trabajo es beneficioso para la salud, no solamente por el salario que se percibe lo cual permite comprar bienes, así como mantener las necesidades básicas individuales y familiares, sino también porque involucra realizar actividad física y mental, ocupar el tiempo, permite crear vínculos con los demás, sentirse útil a la sociedad y crea una sensación de realización. Sin embargo, también puede dañar la salud, no solo mediante accidentes laborales sino a través de enfermedades profesionales, de la organización del trabajo y relaciones intralaborales⁴⁴.

Cuando las condiciones del trabajo impactan negativamente en el bienestar del trabajador se está haciendo referencia a los riesgos psicosociales⁴⁵. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones ocasionadas por el trabajo y tienen el poder de afectar el bienestar de los trabajadores por su relación con el estrés, el cual afecta sus mecanismos de adaptación y tienen efectos directos en la salud física, psicológica y social de esta población, por otro lado, también tiene la probabilidad de afectar al funcionamiento empresarial a mediano y largo plazo⁴⁶.

El comité mixto OIT-OMS en el año 1984 se refirió a los factores de riesgos psicosociales laborales como situaciones que tienen que ver con la interacción en el ambiente laboral, las características del trabajo, las relaciones con la organización y con los compañeros, las particularidades del trabajador intralaboral y extra laboral¹.

2.2.2. Dimensiones de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral

a) Condiciones del lugar de trabajo:

Características físicas del ambiente laboral como las instalaciones, y elementos materiales; la presencia, intensidad y concentración de agentes biológicos, químicos y físicos; los procesos o métodos de trabajo, uso de tecnología; además de la organización y relaciones laborales. Pueden poner en riesgo la seguridad y el bienestar de los trabajadores^{47, 48}.

b) Carga de trabajo:

La intensidad y cantidad de trabajo que se realiza dentro de una organización pueden conllevar a un desgaste en función del trabajo que se realiza, el desgaste puede ser físico, psíquico y mental, en el caso de superar la capacidad de resistencia del trabajador constituye un riesgo a todas las actividades laborales⁴⁹. Asimismo, estudios demuestran que realizar un mayor esfuerzo debido a la carga laboral, puede intentar ser compensando con aumentos salariales los cuales generan sensación de bienestar, sin embargo, realizar un trabajo extenuante por la carga laboral y recibir una recompensa insuficiente genera emociones negativas y estrés crónico⁵⁰.

Los trabajos del personal de salud son continuos, a veces surgen inconvenientes o urgencias debido a los horarios de trabajo que pueden ser, rotativos, de noche, fines de semana y feriados, los cuales complican la vida familiar, esto se suma a la carga física, psíquica y mental del propio ambiente laboral. La carga laboral no toma en cuenta la vida personal y las actividades sociales, ni la doble jornada que algunos realizan, asimismo en caso de mujeres con responsabilidades familiares⁴⁹. En el contexto de pandemia, este grupo humano se ve expuesto a

una carga laboral mayor lo cual puede ser debido a la reducción de personal por enfermedad o vulnerabilidad, además de aumento de las horas de trabajo que contribuyen a periodos de descanso más cortos afectando de manera negativa la salud⁵¹.

c) Contenido y características de la tarea:

Esta dimensión se define en función del puesto que se ocupa, la funciones que se realiza, los riesgos del medio laboral, en caso de presentarse puede ser vivida como un castigo o sufrimiento, asimismo el rol asignado, el grado de responsabilidad en las labores, la autonomía brindada que se dispone para llevar a cabo las labores⁴⁹.

Referidas a la cantidad de trabajo, desarrollo de capacidades, responsabilidad, trabajo repetitivo o monótono, falta de autonomía y ritmo laboral⁵². Asimismo, incluye aspectos de riesgo psicosocial como, el escaso valor que se le da al trabajo, infrautilización de capacidades, trabajo monótono o repetitivo, bajas oportunidades de aprendizaje, mayor requerimiento de atención, recursos insuficientes, inseguridad laboral⁵³.

d) Exigencias laborales:

Son imposiciones del proceso laboral a los trabajadores basadas en la actividad que realizan, la organización del trabajo y en las necesidades de una empresa⁵⁴. Asimismo, las exigencias laborales hacen referencia a las obligaciones en el ámbito laboral no transferibles a otra persona, por ello el trabajador asume la responsabilidad de los resultados de su trabajo. Sin embargo, se convierten en riesgo cuando existe tiempo insuficiente para realizar las labores, la labor exige mucho esfuerzo mental, exposición a emociones negativas y malos tratos,

asumir grandes responsabilidades de supervisión, demandas físicas que generan fatiga y afectan el desempeño, trabajos con turnos adicionales e imprevistos, etc⁵⁵.

e) Papel y desarrollo de la carrera:

La función que desempeña el trabajador en una institución está determinada en base a objetivos, para ello esta debe dar a conocer de manera clara a los trabajadores los objetivos, funciones, autonomía, resultados e influencia que tiene la labor a desempeñar en la empresa⁴⁸. Asimismo, el desarrollo de la carrera consiste en el crecimiento profesional de los trabajadores el cual se ejerce previa planificación, este debe ser fomentado por el empleador como una estrategia empresarial debido a los entornos laborales cada vez más competitivos⁵⁶.

f) Interacción social y aspectos organizacionales:

Involucra las características del liderazgo y las relaciones sociales que establecen los trabajadores en su centro de labores que se convierten en un impulso para mejorar el desempeño en el trabajo, genera un sentido de pertenencia a la organización y contribuye a un buen clima laboral⁵⁷. La interacción social implica la calidad de relaciones sociales entre compañeros, el apoyo que se recibe y da a los compañeros, el trabajo en equipo, la cohesión. Se convierte en riesgo cuando existen bajas posibilidad de interacción con los demás, cuando el trato entre miembros de una organización es irrespetuoso o agresivo, apoyo social bajo o ineficaz, dificultades para trabajar en equipo⁵⁵.

g) Remuneración del rendimiento:

Consiste en el pago de un salario al trabajador en función de la productividad según lo establecido por el empleador⁵⁸. Las remuneraciones implican reconocimiento, capacidad de acceso a servicios básicos y posibilidades de desarrollo los cuales influyen en el bienestar de la persona. Sin embargo, se convierte en riesgo cuando existe desequilibrio entre la remuneración y el trabajo que desempeña, el retraso o incumplimiento en la remuneración⁵⁵.

2.2.3. Consecuencias de los riesgos psicosociales en la salud y bienestar del trabajador

Cuando estos persisten en el tiempo y son muy intensos, tienen el potencial de activar una enfermedad o causar un desgaste que no se puede recuperar y como consecuencia aparecen patologías que pueden afectar de manera distinta a cada trabajador, entre las patologías y traumas más frecuentes se encuentran⁴⁹.

- Los accidentes laborales y enfermedades profesionales ocasionados por falta de salud y seguridad en el trabajo, el estar expuesto a riesgos, estrés y fatiga de larga data
- Las cervicalgias, lumbalgias y otros traumatismos musculo esqueléticos que ocurren cuando se sobrepasa la resistencia estructural y funcional del tejido musculo esquelético, ocasionando daño porque aumenta la carga mental y las presiones por cumplir con las metas en un determinado tiempo
- Las enfermedades por sobrecarga laboral o sobreinversión, existen trabajadores que sobre invierten energía en sus labores con el fin de obtener aprobación o ascenso, trabajan de manera intensa y por largos

periodos más allá de lo normal, aun sin exigencia, esto puede conllevar a un ataque cardiaco, muchas veces en el lugar de trabajo

- La hipertensión arterial esencial conlleva a un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares
- Los accidentes cerebro vascular por hemorragia intracerebral o por isquemia y posible infarto cerebral, puede dejar secuelas incapacitantes o producir la muerte
- La úlcera péptica o duodenal, debido al aumento del jugo gástrico que causa irritación a la mucosa, es generalmente causado por estrés
- El síndrome del intestino irritable, el cual consiste en malestar abdominal crónico, se asocia a diarreas o estreñimiento

En el año 2002, la OIT⁵⁹ emitió el listado de las enfermedades profesionales, incluyendo en ella dos patologías de causa psicosocial, entre ellas se encuentran los trastornos mentales y del comportamiento y el estrés postraumático.

En el contexto de pandemia, el Ministerio de Salud⁶⁰ publicó una guía técnica donde menciona que los riesgos psicosociales no solo afectan el bienestar físico, sino también el bienestar mental y social, y que se puede manifestar mediante:

- Ausentismo laboral debido a problemas de salud, detrimento de la salud mental (estrés, ansiedad, depresión, agotamiento ocupacional, etc.) y física
- Bajo desempeño laboral, se evidencia en la menor productividad y resultados, mayor ocurrencia de errores y accidentes, toma de decisiones inadecuadas

- Mala actitud y comportamiento del personal, se puede objetivar mediante la pérdida de motivación y compromiso, agotamiento ocupacional, pobre aprovechamiento del tiempo.
- Afectación de las relaciones intralaborales, se evidencia mediante un ambiente tenso y conflictos
- Mala atención a los usuarios y aumento de quejas por parte de los usuarios debido al mal trato
- Aumento de problemas por conductas negativas

Es importante señalar que las consecuencias negativas a la salud mental se dan cuando existen las siguientes situaciones en el trabajo⁶¹:

- Peligros para la vida y la salud, malas condiciones del trabajo que perturban y causan ansiedad
- La demanda excesiva de trabajo en un tiempo reducido bajo presión
- Poco reconocimiento moral, bajo soporte social y baja retribución monetaria
- Los largos horarios laborales y mayor compromiso con el trabajo
- Trabajo nocturno o turnos rotativos, los cuales están asociados a perturbaciones y ansiedad pues el ritmo circadiano se altera causando estrés, depresión, trastornos digestivos y accidentes laborales
- La falta de compatibilidad entre el trabajo y la vida familiar causan conflictos de temporalidad y se asocian a cambios de humor, consumo de drogas, alcoholismo y ansiedad causando problemas familiares en los trabajadores

- Laborar en áreas que no son de la competencia del trabajador, tanto la sobrecarga como la subcarga de trabajo puede conllevar a perturbaciones del humor, drogadicción y suicidio
- Percibir injusticias en el trabajo
- Trabajar en contacto directo con el cliente debido a que genera desgaste emocional
- Los despidos, las suspensiones, los contratos por un tiempo determinado, las faltas de formalidad laboral se asocian a perturbaciones de humor, ansiedad y aumento del riesgo de autolesión
- El trabajo que no permite desarrollar el potencial, seguir aprendiendo y no permite la participación
- Clima laboral deteriorado y relaciones interpersonales conflictivas, generan insatisfacción y miedo
- Necesidad de controlar las emociones, el trabajo que no permite actuar auténticamente, esconder la angustia y el temor ⁵³

2.2.4. Factores protectores, estrategias de prevención y manejo de los riesgos psicosociales

Es fundamental evitar estos riesgos y promover estilos de vida saludable en los trabajadores de la salud, así como llevar a cabo estrategias como las siguientes⁶²:

- Vigilar la carga laboral que se da en el personal donde sus superiores brindaran indicaciones claras y precisas evitando el hostigamiento.
- Evitar el estrés o burnout del trabajador que podrían originarse por realizar labores desalentadoras, demandantes que no están acorde con las aptitudes y actitudes del trabajador.

- Incentivar a los trabajadores a participar en la gestión de los riesgos psicosociales, debido a que ellos conocen más a profundidad el entorno laboral y los factores que causan estrés, esto podría darse mediante asambleas directas o buzón de sugerencias.
- Evaluar las jornadas de trabajo, el horario, los sobretiempos del trabajador debido a que esto no solo perjudicará al empleador en relación de su vida personal, sino que también en el estado mental que afectará al empleador porque no será eficiente y productivo.
- Ofrecer apoyo social entre trabajadores según la OIT debemos establecer un clima apropiado entre los trabajadores e supervisores y mantener el área de labor libre de daño psicológico.
- Brindar un ambiente apropiado como, por ejemplo, una buena ventilación e iluminación fuera de ruidos incómodos.
- Por último, el empleador debe ofrecer capacitaciones sobre el manejo del estrés, orientación psicológica y darle la importancia debida a la salud de los trabajadores.

2.2.5. Políticas públicas y marcos normativos para la prevención y gestión de riesgos psicosociales en el ámbito laboral

A nivel mundial, es reconocido el aporte de la OIT y la OMS/OPS, debido a su aporte en materia de trabajo y salud; es importante resaltar las contribuciones en el tema de los riesgos psicosociales laborales y las emisiones de directrices, intervenciones y recomendaciones para gestionar estos riesgos, los cuales se basan en el respeto por los derechos humanos, en la adoptar documentos normativos, la transparencia, el dialogo, la prevención, etc⁶³.

Por otro lado, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo (EU-OSHA) estableció un marco estratégico en el trabajo para el periodo 2021-2027, con el objetivo de anticipar y gestionar los cambios en el nuevo mundo laboral, disminuir los accidentes y enfermedades laborales, al igual que la preparación ante crisis sanitarias futuras, que serán implementados mediante dialogo social, investigación, financiación y demás. Es importante resaltar que este marco estratégico enfatiza en los riesgos psicosociales como nuevos problemas de seguridad y salud laboral, y en la necesidad de realizar cambios en el entorno de trabajo; para el personal de la salud vienen trabajando en el proyecto “RESPOND” que busca abordar los efectos adversos en la salud mental. Por otro lado, busca cooperar con la OIT y la OMS en busca del bienestar de los trabajadores a nivel mundial⁶⁴.

A nivel nacional, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783, es la encargada de velar por los trabajadores peruanos, en ella se establecen principios como el de prevención, cooperación, información y capacitación, gestión integral y de atención integral de la salud²⁵. Asimismo, en el 2018, se publicó la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, cuyo propósito fue fomentar la prevención de riesgos ocupacionales y proveer de un marco normativo nacional integral para todos los sectores de actividad, debido a que los accidentes y enfermedades laborales afectan el derecho a la vida y salud de las personas y que esto trae un impacto negativo en el crecimiento económico y social del país⁶⁵.

Durante la pandemia, el MINSA publicó una guía que establece procedimientos que contribuyen al bienestar mental basándose en prevención y autocuidado; en dicha guía señala a los riesgos psicosociales como derivados de las actividades

que causan afectación real o potencial que se manifiestan mediante estrés laboral, mental y problemas somáticos⁶⁰.

2.2.6. Trabajadores de la salud

Según la NT N°161-MINSA/2020⁶⁶ los trabajadores de la salud como individuos que prestan asistencia dentro de una IPRESS con o sin vínculo laboral, cualquiera sea la manera contractual, incorporándose al personal de contrato, subcontratos, tercerización de servicios, entre otros.

De acuerdo a la labor que desarrollan puede ser de dos tipos:

Atención directa al paciente o en contacto con fluidos o secreciones del mismo, por parte del personal de salud, y atención indirecta al paciente que es llevada a cabo por parte del personal de vigilancia, administrativo, choferes, limpieza, jardinería, mantenimientos entre otros.

Por otro lado, la OMS⁷ define a los trabajadores sanitarios como personas cuya misión es proteger y mejorar la salud en sus correspondientes comunidades, con el propósito fundamental de promover la salud, ellos conjuntamente conforman dentro de su diversidad, la energía de trabajo sanitario mundial.

2.2.7. Centros de salud

Según la NTS N° 021 del MINSA⁶⁷ son aquellos que prestan servicios de salud a la persona, familia y comunidad, cuyo objetivo fundamental es conservar o restaurar el estado de salud de estas mediante la promoción, la prevención, el diagnóstico oportuno, el tratamiento y rehabilitación adecuada; estos servicios pueden ser de manera ambulatoria o requerir internamiento. De acuerdo al tipo de prestación se clasifican en:

- a) Establecimiento de salud sin internamiento:** Son aquellos donde uno o más trabajadores de la salud desarrollan actividades de atención clínica ambulatoria, los cuales pueden incluir procedimientos diagnósticos, terapéuticos o de rehabilitación que no necesitan de internamiento. Cabe resaltar que quienes prestan este tipo de atención son los de categoría I-1, I-2 y I-3.
- b) Establecimiento de salud con internamiento:** Son aquellos que ofrecen atención integral, general o especializada que brindan atención al usuario con patología aguda o crónica, y que con la finalidad de brindarle la atención que corresponde (procedimientos clínicos, quirúrgicos, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación), necesitan permanencia y observación por profesionales de la salud por más de 12 horas debido a su grado de dependencia o riesgo; los que brindan este tipo de servicio son los de categoría I-4, el segundo y tercer nivel de atención.

2.2.8. Modelo de Sistemas de Betty Neuman

Betty Neuman es una enfermera reconocida en la historia de la enfermería por desarrollar el Modelo de sistemas que considera al cliente un sistema abierto el cual interactúa entre sí y con el entorno, el cliente puede ser una persona, familia, comunidad o entidad social, los cuales son vistos como un todo, de esta manera evidencia que la enfermería considera y busca el bienestar de la persona en todas sus dimensiones⁶⁸. Según su modelo conceptualiza los metaparadigmas de la siguiente manera:

- a) Enfermería:** Es una profesión única que se preocupa por el cliente de manera holística, y se encarga de todas las situaciones que afectan su respuesta frente al estrés⁶⁸.

- b) Salud:** Tener salud o estabilidad óptima significa que se están cubriendo las necesidades del sistema, por el contrario, un bienestar o estabilidad deficiente son las consecuencias de las necesidades del sistema insatisfechas, por lo tanto, considera a la salud como un movimiento continuo y cambiante⁶⁸.
- c) Persona:** Sistema abierto en interacción constante con el entorno, el cual es un compuesto dinámico de interrelaciones que implica las siguientes variables: fisiológico, psicológico, sociocultural, desarrollo y espiritual⁶⁸.
- d) Entorno:** Son todos los factores que rodean y afectan al sistema cliente, en su modelo identificó 3 entornos: el interno el cual incluye todas las interacciones internas, el externo que se desarrolla fuera del cliente, y el entorno creado que ocurre inconscientemente y que lo emplea para protegerse. Asimismo, describe que los factores estresantes pueden ser intrapersonal, interpersonal y extrapersonal⁶⁸.

Este Modelo hizo grandes aportes a los trabajadores, debido a que entiende al individuo como un sistema abierto a las interacciones con el medio que lo rodea, busca su estabilidad física y mental, y utiliza promoción de la salud como intervención⁶⁹.

Estas intervenciones pueden ser de respuesta primaria, secundaria y terciaria, las primarias van a preservar la integridad de la persona aplicando una línea de defensa flexible, en ellos se incluyen la promoción y el reconocimiento de los factores de riesgo. En cuanto a las intervenciones secundarias esta tiene el objetivo de reconocer e intervenir sobre los problemas, ayudando de esta manera a la reconstitución del cliente y disminuir la respuesta a estrés. Por otro lado, las intervenciones terciarias tienen la finalidad de prevenir la recurrencia y

ayudar al cliente a mantener el equilibrio, con intervenciones que lo protejan contra factores estresantes, brindando cuidado holístico en todos los aspectos como lo fisiológico, psicológico, espiritual, sociocultural y de desarrollo⁷⁰.

2.2.9. Aplicabilidad en el cuidado psicosocial de los trabajadores

El Modelo de sistemas de Betty Neuman es un modelo de enfermería que se basa en la prevención y el manejo de la enfermedad, bajo esta premisa contempla al ser humano como un sistema complejo en constante interacción con el medio que lo rodea. Este modelo ha sido utilizado para abordar diferentes problemas de salud, incluyendo los riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud.

En el contexto del presente estudio, el modelo de sistemas de Betty Neuman puede aportar de diversas maneras. Por ejemplo, puede ayudar a comprender cómo el ambiente laboral y otros factores externos pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores, y cómo estos factores pueden interactuar con factores internos, como la personalidad y los antecedentes de salud mental.

Además, el modelo puede ser utilizado para desarrollar intervenciones de enfermería que aborden la problemática de esta investigación, con un enfoque holístico y multidimensional. Por ejemplo, se pueden diseñar intervenciones que involucren a los trabajadores, a sus familiares y a la organización en la que trabajan, de manera que aborden diferentes factores que influyen en su bienestar. En resumen, el Modelo de sistemas de Betty Neuman puede aportar a la problemática de investigación al ofrecer una perspectiva teórica y práctica para comprender y abordar estos riesgos desde un punto de vista holístico y multidimensional.

III. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

3.1. Objetivos

3.1.1. Objetivo General

- Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021.

3.1.2. Objetivos específicos

- Caracterizar sociodemográficamente a trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021.
- Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones condiciones del lugar de trabajo e interacción social y aspectos organizacionales.
- Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud, 2021 en las dimensiones carga de trabajo, y contenido y características de la tarea.
- Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones exigencias laborales, y papel laboral y desarrollo de la carrera.
- Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en la dimensión remuneración del rendimiento.

3.2. Hipótesis

Debido a la naturaleza del estudio esta investigación no cuenta con hipótesis

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño Metodológico

El estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal.

Fue de tipo aplicada, debido a que contribuye a resolver problemas prácticos en el mundo real. En este tipo de investigación se busca una solución específica a una problemática particular en este caso los resultados sirven como sustento para que las jefaturas de los centros de salud consideren tomar acciones de mejora sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, asimismo, se utilizó el conocimiento teórico ya establecidos en la investigación básica⁷¹.

Asimismo, fue de enfoque cuantitativo porque mediante la aplicación del instrumento se identificó el nivel de riesgos psicosociales en la población de estudio, para ello se hizo uso de datos objetivos como datos numéricos y para el análisis se empleó la estadística descriptiva⁷².

Del mismo modo, fue de nivel descriptivo porque describió el fenómeno de estudio, en este caso permitió identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud, con lo cual proporciona información sistemática y comparable con otros estudios^{72,73}.

Además, fue de diseño no experimental porque se analizó la situación existente y no se manipulo la variable riesgos psicosociales en la población estudiada⁷².

Y, por último, fue de corte transversal porque el instrumento se aplicó una sola vez, por lo cual los resultados identifican el nivel de riesgos psicosociales en ese momento⁷⁴.

4.2. Población y muestra

En el presente estudio, la población fue de 152 trabajadores de dos establecimientos de salud de San Juan de Miraflores, debido a que los permisos en los demás centros de salud del distrito eran de difícil acceso por la pandemia COVID-19, por ello solo se obtuvo acceso al Centro Materno Infantil Manuel Barreto el cual es de categoría I-4 y el Centro de Salud Trébol Azul de categoría I-3, los cuales tienen un horario de atención de 24 horas debido a que atienden emergencias y urgencias respectivamente. La muestra estuvo conformada por el 100% de la población.

TRABAJADORES SEGÚN OCUPACIÓN

C.M.I Manuel Barreto		C.S Trébol Azul	
	N°		N°
Médico	8	Medico	10
Enfermera	12	Enfermera	9
Almacén	1	Biólogo	1
Cajero	2	Estadística	3
Digitador	1	Mantenimiento y limpieza	3
Ecografista	1	Nutricionista	1
Estadística	1	Obstetra	6
Mantenimiento y limpieza	4	Odontólogo	3
Nutricionista	1	Piloto de ambulancia	1
Obstetra	3	Psicólogo	2
Odontólogo	1	Servicio social	1
Piloto de ambulancia	4	Técnico en enfermería	7
Psicólogo	1	Técnico en farmacia	6
Técnico administrativo	7	Técnico en laboratorio	3
Técnico en enfermería	13	Técnico administrativo	11
Técnico en farmacia	4	Seguridad	6
Técnico en laboratorio	4		
Técnico en radiología	2	Total	73
Tecnólogo medico	2		
Personal de seguridad	7		
Total	79		

Fuente: Oficina de recursos humanos del CMI

Manuel Barreto y el CS Trébol Azul.

4.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

Participaron en el estudio los trabajadores de ambos establecimientos de salud de los diferentes servicios asistenciales y no asistenciales que trabajaban bajo cualquier condición laboral (nombrados, contratados y terceros). Por otro lado, se excluyeron del estudio a aquellos con una antigüedad laboral menor a 6 meses, asimismo a quienes se encontraban realizando trabajo remoto, con descanso médico y se negaron a participar del estudio.

La población inicial de trabajadores fue de 165, sin embargo, después de aplicar los criterios de exclusión (trabajadores con antigüedad laboral menor a 6 meses, trabajadores en trabajo remoto, en descanso médico y aquellos que se negaron a participar), la población final fue de 152 trabajadores que cumplían con los criterios de inclusión establecido.

4.3. Variables

a) Definición conceptual: Los riesgos psicosociales son situaciones que están presentes en el contexto laboral, las cuales están relacionadas con la gestión, tipo y cumplimiento del trabajo, siendo causantes de la alteración de la salud o bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores, así como de la realización de sus actividades. Ante los riesgos psicosociales cada trabajador reaccionará de manera diferente, los daños que ocasionarán dependerán de las características individuales de cada trabajador⁷⁵.

b) Definición operacional: Se empleó el “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo”, el cual fue validado por

Pando et al.⁷⁶ en el 2016. Este cuestionario mide la variable mediante las siguientes 7 dimensiones: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, y por último la remuneración del rendimiento, siendo los resultados finales nivel bajo, nivel medio y nivel alto.

4.4. Procedimiento de recolección y análisis de datos

4.4.1. Proceso de recolección de datos

Este apartado se inició con la aprobación del proyecto de investigación por el Comité de Ética en Investigación (Anexo 3) y del decanato de la carrera de enfermería (Anexo 4), luego se envió una carta de presentación a los médicos jefes del CMI Manuel Barreto y CS Trébol Azul para solicitar la autorización de ejecutar la investigación en dichos establecimientos de salud (Anexo 7 y 8). Posterior a ello se coordinó con el área encargada o responsables de recursos humanos según corresponda y se coordinó sobre los horarios para la recolección de datos.

Se acudió al CMI Manuel Barreto y al CS Trébol Azul en las fechas acordadas, utilizando el equipo de protección personal según la NTS N°161-MINSA/2020/DGAIN⁶⁶. Se inició con la presentación de las investigadoras a la población de estudio, se les informó sobre la finalidad de la investigación, para luego solicitar la firma del consentimiento informado (Anexo 5). Seguidamente se aplicó la hoja de datos y el cuestionario⁷⁶ (Anexo 6), el cual fue auto administrado bajo la supervisión de las investigadoras. No obstante, en caso no

se encontró a algún trabajador, se solicitó a la persona encargada el número telefónico para aplicar el cuestionario por medio del formulario Google Forms.

4.4.2. Análisis de datos

El análisis se realizó mediante la estadística descriptiva, que es un instrumento o herramienta que recoge, organiza, presenta y analiza los datos recolectados para luego interpretarlos con el propósito de generar respuestas y tomar decisiones, para tal fin se empleó métodos gráficos como tablas y gráficos los cuales presentan los datos de manera informativa, es importante resaltar que su utilidad depende de los objetivos planteados^{77,78}.

Por tal motivo se empleó el programa de software Microsoft Excel 2016, donde se ingresó toda la información recolectada de la hoja de datos y del cuestionario aplicado al sujeto de estudio del CMI Manuel Barreto y del CS Trébol Azul de San Juan de Miraflores, luego se agrupó en una base de datos, una vez ordenados, se presentaron los datos en tablas y gráficos para ser interpretados de acuerdo a los objetivos de la investigación.

4.5. Técnica e instrumento

4.5.1. Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual consiste en un método para adquirir datos de importancia para la investigación, que tiene un orden lógico e inalterable durante el proceso de investigación⁷⁹.

4.5.2. Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario, que consiste en la formulación de un conjunto de preguntas que posibilitan medir la variable de estudio⁷⁹.

De acuerdo a la problemática observada en el primer nivel de atención, se realizó la búsqueda de un instrumento validado en Perú que mida los riesgos psicosociales en trabajadores de la salud y que garantice confiabilidad en sus resultados. Es por ello que se empleó el “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo”⁷⁶, elaborado originalmente por Noemí Silva Gutiérrez⁸⁰ en México, para ser aplicado en docentes, y luego adaptado en el año 2016 por Pando, Varillas, Aranda y Elizalde, para su aplicación en trabajadores en general, entre ello personal de la salud, obteniendo un excelente índice de confiabilidad y un alfa de Cronbach de 0,9. El proceso de validación en Perú se realizó en Lima, Trujillo y Arequipa a 542 personas con distintos tipos de trabajo, por ello esta versión es utilizada en diversos estudios debido su aplicabilidad a diferentes ocupaciones.

El cuestionario adaptado por Pando et al.⁷⁶ es auto aplicado y consta de 46 ítems y 7 dimensiones entre las que se encuentran: las “condiciones del lugar de trabajo” que consta de 9 ítems, la “carga de trabajo” con 5 ítems, el “contenido y características de la tarea” con 7 ítems, las “exigencias laborales” con 7 ítems, el “papel laboral y desarrollo de la carrera” con 6 ítems, la “interacción social y aspectos organizacionales” con 9 ítems, y por último la “remuneración del rendimiento” con 3 ítems. Asimismo, presenta una escala tipo Likert que mide la frecuencia de presentación de las 46 situaciones planteadas desde 0 (nunca) a 4 (siempre), cuya finalidad fue identificar el nivel de riesgos psicosociales que presentan los trabajadores de centros de salud, obteniéndose como posibles resultados 3 niveles: nivel bajo si el puntaje es \leq de 55, nivel medio si el puntaje obtenido es de 56 a 121 y nivel alto si se obtiene un puntaje de 122 a 184.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Factores Psicosociales en el Trabajo			
Valores por dimensión y general			
DIMENSIONES	3. BAJO	2. MEDIO	1. ALTO
1. Condiciones del lugar de trabajo	= < 9	10 – 22	23 – 36
2. Carga de trabajo	= < 4	5 – 12	13 – 20
3. Contenido y características de la tarea	= < 6	7 – 17	18 – 28
4. Exigencias laborales	= < 9	10 – 18	19 – 28
5. Papel laboral y desarrollo de la carrera	= < 5	6 – 14	15 – 24
6. Interacción social y aspectos organizacionales	= < 12	13 – 24	25 – 36
7. Remuneración del Rendimiento	= < 4	5 – 8	9 – 12
VALORES GENERALES	= < 55	56 – 121	122 – 184

Fuente: Factores psicosociales en el trabajo 2004, realizado por Noemí Silva

Gutiérrez y adaptado por Manuel Pando Moreno et al. para su aplicación en Perú

el 2016.

4.6. Consideraciones éticas

La investigación recibió la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la universidad, mediante CONSTANCIA N° 131-CIEI-CIENTÍFICA-2021. Asimismo, el estudio se desarrolló conforme a los 4 principios éticos biomédicos, según Beauchamp y Childress⁸¹, los cuales son:

- a) **Respeto por la autonomía:** Se respetó este principio, debido a que se brindó información clara y transparente sobre la investigación a los trabajadores de ambos establecimientos de salud, ellos decidieron por voluntad propia y sin presión alguna firmar el consentimiento informado, asimismo la información que brindaron fue de carácter confidencial.
- b) **No maleficencia:** Se aseguró en todo momento que los trabajadores de salud no sean dañados ni perjudicados.
- c) **Beneficencia:** Los trabajadores de la salud fueron tratados asegurando que se sientan cómodos al momento de su participación, asimismo los resultados obtenidos beneficiaron a la población de estudio, debido a que se aumentó la evidencia de esta problemática y contribuirá en las decisiones parte de las autoridades para el de estrategias de mejora continua.
- d) **Justicia:** Se respetó este principio porque se trató por igual a todos los trabajadores de salud implicados en la investigación. No se hizo distinción o discriminación bajo ningún motivo, en caso hubo algún trabajador con discapacidad, se brindó mayor apoyo en el llenado del cuestionario.

4.7. Limitaciones del estudio

Limitaciones en el acceso a centros de salud de San Juan de Miraflores:

Realizar la investigación en todos los centros de salud pertenecientes a este distrito fue limitado, debido a la restricción en los permisos por parte de los jefes médicos, así como de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Sur y el tiempo que se debe esperar por los permisos, a ello se añade la pandemia que hizo más dificultoso el acceso, por este motivo se realizó la investigación solo en dos centros de salud los cuales dieron facilidades con el debido permiso a las entidades respectivas.

Limitaciones por el horario de trabajo: La población de estudio cuenta con diferentes horarios de trabajo, ello dificulta aplicar el cuestionario a todos los trabajadores a la vez. Ante esta dificultad, la solución fue asistir a estos centros de salud en distintos horarios, con la finalidad de que el cuestionario se aplique a toda la población de estudio. Para el personal que por diversos motivos no se alcanzó a aplicar el instrumento en físico, este se aplicó de manera virtual.

Limitaciones causadas por la pandemia (COVID-19): A raíz de la emergencia sanitaria por la pandemia el ingreso a los establecimientos de salud se ha restringido, siendo un foco de contagio para las investigadoras, por tal motivo se ingresó a los centros de salud cumpliendo con los protocolos de bioseguridad según la NTS N° 161-MINSA/2020/DGAIN⁶⁶, y se aplicó el cuestionario en los horarios de menor demanda laboral. Asimismo, el uso del EPP limitó una adecuada interacción entre las investigadoras y el sujeto de estudio, sin embargo, se logró cumplir con los objetivos planteados.

V. RESULTADOS

Según las características sociodemográficas de la población estudiada, en la tabla 1 se evidenció que presentan un rango de edad entre 34 y 55 años, el 75% son de sexo femenino; asimismo, el 43% indicó ser soltero (a) y el 1% (2) viudo (a), 31% tiene 2 hijos y el 18% de 3 a más. Por otro lado, el 50% tiene educación universitaria y el 7% educación secundaria, el 53% tiene la condición laboral de nombrado y el 22% presta servicio por terceros, además el 74% indicó realizar trabajo asistencial. Con respecto al tiempo de labor, el 54% señaló tener de 10 años a más; por último, el 74% indicó no laborar en otro lugar.

Tabla 1. Características sociodemográficas de trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 (N=152)

Variable	Resultados	
Edad	X	RIQ
Años	44	(34 - 55)
Sexo	N	%
Femenino	114	(75%)
Masculino	38	(25%)
Estado civil	N	%
Casado (a)	59	(39%)
Conviviente	26	(17%)
Soltero (a)	65	(43%)
Viudo (a)	2	(1%)
N° de hijos	N	%
0	40	(26%)
1	38	(25%)
2	47	(31%)
3 a más	27	(18%)

Nivel de estudio	N	%
Educación secundaria	10	(7%)
Educación técnica	66	(43%)
Educación universitaria	76	(50%)
Condición laboral	N	%
CAS - CAS COVID	37	(24%)
Nombrado	81	(53%)
Servicio por terceros	34	(22%)
Área de trabajo	N	%
Asistencial	112	(74%)
No asistencial	40	(26%)
Tiempo de labor	N	%
De 10 años a más	82	(54%)
De 5 a 10 años	27	(18%)
Menos de 5 años	43	(28%)
Labora en otro lugar	N	%
No	112	(74%)
Si	40	(26%)
Total	152	(100%)

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 2, el 74% de trabajadores de centros de salud presentaron riesgos psicosociales de nivel medio, que significa que gran parte de esta población se encuentra expuesta a estos riesgos laborales, los cuales pueden perjudicar su bienestar físico, mental y social, por otro lado, solo el 1% presentó un nivel alto.

Tabla 2: Nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 (N=152)

Riesgos psicosociales	N	%
Bajo	38	25%
Medio	112	74%
Alto	2	1%
Total general	152	100%

Fuente: Elaboración propia

En relación al nivel de riesgo psicosocial, según las condiciones del lugar de trabajo, la cual hace referencia a factores que incluyen aspectos físicos del ambiente laboral: agentes biológicos, químicos y físicos, además de la organización y relaciones laborales, se observó en la tabla 3, que un 72% de la población indicó tener un riesgo medio y un 8% un riesgo alto. Asimismo, se incluye a la interacción social y aspectos organizacionales, que considera las características del liderazgo y las relaciones interpersonales en el centro de labores, evidenciándose que un 84% indicó tener un riesgo bajo mientras que 0% riesgo alto.

Tabla 3. Nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones condiciones del lugar de trabajo, e interacción social y aspectos organizacionales (N=152)

Condiciones del lugar de trabajo	N	%
Bajo	31	20%
Medio	109	72%
Alto	12	8%

Interacción social y aspectos organizacionales	N	%
Bajo	128	84%
Medio	24	16%
Alto	0	0%
Total general	152	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se muestra el nivel de riesgo psicosocial según la dimensión carga de trabajo, que incluye a las presiones laborales tanto física, psicológica y emocional, se observó que el 76% de los trabajadores indicó tener un riesgo medio y el 5% un riesgo alto. Asimismo, en la dimensión contenido y características de la tarea, que hace mención a la cantidad de trabajo, desarrollo de capacidades, responsabilidad, trabajo repetitivo o monótono, falta de autonomía y ritmo laboral, el 63% indicó presentar un riesgo medio mientras que el 3% un riesgo alto.

Tabla 4. Nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones carga de trabajo, y contenido y características de la tarea (N=152)

Carga de trabajo	N	%
Bajo	29	19%
Medio	116	76%
Alto	7	5%

Contenido y características de la tarea	N	%
Bajo	52	34%
Medio	95	63%
Alto	5	3%
Total general	152	100%

Fuente: Elaboración propia

A continuación, en la tabla 5 se aprecia el nivel de riesgo psicosocial según la dimensión exigencias laborales, definidas como obligaciones laborales propias y no transferibles a otra persona asumiendo de esta manera el trabajador la responsabilidad de los resultados, un 55% de la población informó tener un riesgo medio y un 11% riesgo bajo. Asimismo, el papel laboral y desarrollo de la carrera, que hace alusión al rol y funciones que desempeña el trabajador además del crecimiento y capacitación implementadas por el empleador, con el fin de mejorar las competencias, el 63% indicó presentar un riesgo medio en tanto un 4% un riesgo alto.

Tabla 5. Nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones exigencias laborales, y papel laboral y desarrollo de la carrera (N=152)

Exigencias laborales	N	%
Bajo	16	11%
Medio	84	55%
Alto	52	34%

Papel laboral y desarrollo de la carrera	N	%
Bajo	50	33%
Medio	96	63%
Alto	6	4%
Total general	152	100%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de riesgo psicosocial en la dimensión remuneración del rendimiento la cual está definida como el contenido con la retribución económica por la labor que realiza el trabajador, en la tabla 6 se evidencia que el 52% reporta un riesgo medio y el 20% un riesgo alto.

Tabla 6. Nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en la dimensión de la remuneración del rendimiento (N=152)

Remuneración del rendimiento	N°	%
Bajo	42	28%
Medio	79	52%
Alto	31	20%
Total general	152	100%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de los riesgos psicosociales según el sexo, en la tabla 7 se observa que el 57% de mujeres están expuestas en un nivel medio, mientras que en el sexo masculino el 17%.

Tabla 7. Nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 según sexo (N=152)

Sexo	Femenino		Masculino	
	N	%	N	%
Bajo	26	17%	12	8%
Medio	86	57%	26	17%
Alto	2	1%	0	0%
Total general	114	75%	38	25%

Fuente: Elaboración propia

Por último, la tabla 8 muestra el nivel de riesgos psicosociales según el área de trabajo, donde se observa que el 57% del personal asistencial presenta riesgo de nivel medio, mientras que el personal no asistencial presenta 17%.

Tabla 8. Nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 según área de trabajo (N=152)

Área de trabajo	Asistencial		No asistencial	
	N	%	N	N
Bajo	25	16%	13	9%
Medio	86	57%	26	17%
Alto	1	1%	1	1%
Total general	112	74%	40	26%

Fuente: Elaboración propia

VI. DISCUSIÓN

La investigación presentada tuvo por objetivo “Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores 2021”, de acuerdo con los resultados esta población presenta riesgo medio, y se encuentran expuestos a 6 de las 7 dimensiones que evalúan la variable de estudio.

En respuesta al objetivo general, se demuestra que el 74% de los trabajadores presentaron riesgos psicosociales de nivel medio, lo que demuestra la exposición a situaciones negativas en el entorno laboral. Estos resultados coinciden con el estudio de Quispe⁸², donde concluye que el 32% de trabajadores del mismo nivel de atención presentaron riesgo medio, además, es respaldado por Cruz y Chavez⁸³ al demostrar que el 68% de dicha población presentaba el mismo nivel de riesgo. Esto demuestra lo necesario que es tomar acciones desde distintos ámbitos para minimizar estos riesgos laborales. Sin embargo, contrastan con el estudio de David⁸⁴, donde el 44.6% de los trabajadores evaluados percibió riesgo alto.

Por otro lado, en relación a los objetivos específicos, los resultados demuestran que el nivel de riesgo psicosocial según la dimensión “condiciones del lugar de trabajo” indican un riesgo medio con 72%. Sin embargo, Palacios⁴² no coincide con los resultados obtenidos al presentar en su estudio que el 88,7% de los trabajadores de un hospital en Huánuco presenta riesgo bajo en dicha dimensión. Esta diferencia podría deberse a las particularidades propias del establecimiento de salud. Asimismo, los trabajadores indicaron percibir en la dimensión “interacción social y aspectos organizacionales” un riesgo bajo con 84%, lo cual concuerda con Chávez⁴³, quien obtuvo un 64,2%, reflejando un

resultado positivo debido a que el aspecto de interacción social en el ámbito laboral no representa una amenaza para el bienestar de los trabajadores.

En lo que respecta a la dimensión “carga de trabajo”, se identificó que el 76% de los trabajadores indicó tener un riesgo medio, evidenciándose de esta manera la presión percibida en el desarrollo de sus labores, teniendo similitud con el estudio de Cervantes y Obispo⁸⁵ que refieren que un 90% percibió riesgo medio. Del mismo modo, en la dimensión “contenido y características de la tarea” el 63% presentó riesgo medio, lo cual revela la percepción que tienen los trabajadores acerca del trabajo que realizan, quedando demostrada la necesidad de mejorar dicha percepción por parte de las jefaturas, coincidiendo con Espin⁸⁶ al presentar en su estudio que dicha población presenta un riesgo medio con 90,2%.

Con respecto a la dimensión “exigencias laborales”, los resultados revelan que un 55% de los trabajadores indicaron tener un riesgo medio, demostrándose la percepción no favorable que tienen los trabajadores sobre sus obligaciones pudiendo afectar su ámbito laboral y social. Dichos resultados no concuerdan con Custodio⁸⁷ al reflejar en su investigación que el 55,7% de trabajadores de un hospital presentaron un nivel de riesgo alto en esta dimensión, lo cual es avalado por el estudio de Palacios⁴² debido a que su investigación muestra que esta dimensión es percibida por el 24,2% de los trabajadores de un hospital como riesgo alto. Esta discrepancia podría deberse a las diferencias propias que existe entre las demandas laborales según el nivel de atención de los establecimientos de salud. En lo referente a los resultados de la dimensión “papel laboral y desarrollo de la carrera”, el 63% presentaron riesgo medio, exponiendo la carencia en capacitaciones y estrategias para mejorar sus competencias

laborales. Dicho resultado es respaldado por Chávez⁴³, quien demuestra en su investigación que la población de estudio presentó riesgo medio con 73,1%.

Asimismo, en relación a la dimensión “remuneración del rendimiento”, se obtuvo como resultado que un 52% presentaron un riesgo medio, que pone de manifiesto que un porcentaje considerable de trabajadores percibe a la retribución económica como un riesgo psicosocial, lo cual puede influir en su bienestar y su desarrollo personal. Lo anteriormente mencionado coincide con Castillo⁸⁸ debido a que el 65% presenta el mismo nivel de riesgo. Sin embargo, no coincide con Palacios⁴² que indica que dicha dimensión presenta un riesgo alto con un 35,5%.

Es importante resaltar la prevalencia de fuerza laboral de sexo femenino en estos centros de salud, de las cuales el 57% indica estar expuesta a los riesgos psicosociales en un nivel medio, hecho que podría altera la salud física, mental y social de las mujeres. Dicho estudio coincide con López et al³⁷. debido que en su estudio el 62% era personal femenino, al igual que en el estudio de Castro³⁴ en la cual el 65% eran mujeres. Sin embargo, discrepa con Toia et al⁸⁹. que según su investigación estas presentan riesgos psicosociales de nivel alto, donde el 100% indica deficiencias en el apoyo social de la empresa, 96,6% presenta descontento con las compensaciones y el 93,9% indica doble presencia (sumatoria del trabajo como personal de salud y las labores domésticas en el hogar). De acuerdo con la investigación de Araç y Dönmezdi⁹⁰ las mujeres tienen 16,6 más probabilidad de presentar ansiedad que los hombres.

Por último, el 74% desarrolla actividad asistencial, y que el 57% de ellos presenta riesgos psicosociales de nivel medio, lo cual pone de manifiesto que los trabajadores que trabajan directamente con los pacientes y brindan cuidado,

pueden experimentar alteraciones en su bienestar lo cual influiría negativamente en la calidad e atención. Lo cual coincide con el estudio de Espin⁸⁶, donde el 84% es personal operativo o asistencial y de ellos el 92,7% presentan riesgos psicosociales de nivel medio.

Por otra parte, al ejecutar la investigación se presentó limitaciones como la dificultad para encuestar a toda la población de estudio, debido a los horarios rotativos que se manejan en estos establecimientos de salud. Asimismo, a consecuencia de la pandemia, la cantidad de trabajadores fue incierta, tanto por motivos de contagio como de comorbilidad, encontrándose muchos de ellos con descanso médico o licencia por ser persona vulnerable, por ello, se encontró personal nuevo para suplir la demanda laboral.

Otra de las dificultades que se presentaron fue que algunos trabajadores no desearon participar en el estudio ya que temían que sus respuestas puedan influir en su estabilidad laboral. Finalmente, se observó que el personal de salud se encontraba indispuesto para llenar la encuesta dentro de su horario laboral ya que presentaban una carga de trabajo evidente. Por esa razón, se les explicó con detalle el proceso de llenado de la encuesta, en donde lo pudieron realizar durante su tiempo libre y se procedió a recogerlos al día siguiente.

VII. CONCLUSIONES

- En el presente trabajo se identificó que los trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, presentan riesgos psicosociales de nivel medio.
- Además, según las características sociodemográficas, la población de estudio presenta una edad entre 34 y 55 años, que predomina el sexo femenino, la mitad presenta educación universitaria, asimismo, en su mayoría tienen la condición laboral de nombrado, realizan trabajo asistencial y tienen un tiempo de labor de 10 años a más.
- En cuanto al nivel de riesgos psicosociales según las dimensiones condiciones del lugar de trabajo fue medio, mientras que en la interacción social y aspectos organizacionales fue bajo.
- El nivel de riesgos psicosociales en las dimensiones carga de trabajo, y contenido y características de la tarea fueron de nivel medio.
- Con respecto al nivel de riesgos psicosociales en las dimensiones exigencias laborales, y papel laboral y desarrollo de la carrera se evidenció un nivel medio.
- Asimismo, el nivel de riesgos psicosociales según la dimensión remuneración del rendimiento también fue medio.
- Por último, el nivel de riesgos psicosociales fue mayor en mujeres y en personal asistencial, debido a que predomina el riesgo medio.

VIII. RECOMENDACIONES

Establecidas las conclusiones de esta investigación se recomienda:

- Al MINSA, asegurar el cumplimiento de las políticas que protegen a los trabajadores del sector salud, haciendo estudios y seguimiento de los entornos laborales en los que trabaja el personal de la salud.
- A los jefes responsables de los centros de salud, adoptar políticas protectoras y preventivas de los riesgos psicosociales, mediante la detección precoz y la vigilancia de la salud de los trabajadores, asimismo fomentar la participación del personal de salud, reconocer los logros y la importancia de las tareas de cada área, fomentar el desarrollo profesional mediante capacitaciones para sobrellevar la carga laboral y promover la satisfacción laboral, adecuar la cantidad de trabajo a la duración de la jornada, proporcionar información precisa para desempeñar las labores y adaptarse a los cambios, velar por el cumplimiento de la remuneración de los trabajadores, ya que existen trabajadores que tiene contrato de trabajo por terceros los cuales no cuentan con los beneficios de ley, asimismo se sugiere plantearse incentivos por productividad con el propósito de mejorar la satisfacción con el trabajo y la calidad de atención que se brinda a los pacientes.
- Implementar y/o reforzar el área de seguridad y salud en el trabajo en pro del bienestar del recurso humano, desarrollando estrategias para disminuir los riesgos psicosociales.
- A la profesión de enfermería, incorporar desde la formación de pregrado el desarrollo de habilidades y competencias para fomentar el autocuidado

de la salud en el entorno laboral, así como ser capaz de desarrollar estrategias para aplicarlas en las instituciones de salud.

- A las universidades, fomentar la realización de investigaciones que busquen alternativas de solución a los riesgos psicosociales, así como mayores estudios en los trabajadores de atención primaria.
- En favor del personal de la salud femenino, se recomienda desarrollar estrategias que ayuden a compatibilizar el trabajo con las labores extra laborales, fomentar políticas de empleo que incluyan las necesidades de las mujeres, flexibilidad en los horarios los cuales compatibilicen con su rol familiar.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Informe del Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo- Organización Mundial de la Salud. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Novena reunión. [Internet]. Ginebra, OMS; 1984 [citado el 1 de oct. del 2020]. Disponible desde: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud. La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial [Internet]. Ginebra: OMS; 2019 [citado el 1 oct. del 2020]. Disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
3. Organización Mundial de la Salud. Salud ocupacional: los trabajadores de la salud [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 [citado el 2 de abr. del 2023]. Disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/occupational-health--health-workers>
4. Organización Mundial de la Salud. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 [citado el 2 abr. del 2023]. Disponible desde: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
5. Organización Internacional del Trabajo. Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. Boletín internacional de investigación sindical [Internet]. 2016 [citado el 1 de oct. del 2020]; 8 (1-2). Disponible

- desde: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
6. Organización Internacional del Trabajo. Riesgos psicosociales: un reto en materia de seguridad y salud en el trabajo [Internet]. 2019 [citado el 2 de oct. del 2020]. Disponible desde: https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS_679556/lang--es/index.htm
 7. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2006 – Colaboremos por la salud [Internet]. Ginebra: OMS; 2006 [citado el 21 de feb. del 2021]. Disponible desde: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43434/9243563173_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 8. Moraes I, Almeida R. Occupational stress at work in nursing in Brazil: an integrative review. Rev. Bras. Promoç. Saúde [Internet]. 2016, ago. [citado el 21 de feb. del 2021]; 29(3): pp. 447-54. Disponible desde: https://www.researchgate.net/publication/327968756_occupational_stress_at_work_in_nursing_in_brazil_an_integrative_review
 9. Organización Mundial de la Salud. Personal sanitario [Internet]. Ginebra: OMS [citado el 21 de feb. del 2021]. Disponible desde: https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab_1
 10. Organización Mundial de la Salud. Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes [Internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado el 21 de feb. del 2021]. Disponible desde: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

11. Organización Mundial de la Salud. La OMS convoca el 5. ° Foro Mundial sobre Recursos Humanos para la Salud [Internet]. Ginebra: OMS; 2023 [citado el 3 de abr. del 2023]. Disponible desde: <https://www.who.int/es/news/item/03-04-2023-who-convenes-the-fifth-global-forum-on-human-resources-for-health>
12. Pfefferbaum B, North C. Mental Health and the Covid-19 Pandemic. The New England Journal of Medicine [Internet]. 2020, abr. [citado el 2 de oct. del 2020]; 383(6): pp.510-512. Disponible desde: https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMp2008017#article_citing_articles
13. Organización Mundial de la Salud. 2021 designado como el Año Internacional de los Trabajadores de la Salud y el Cuidado [Internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado el 4 de abr. del 2021]. Disponible desde: <https://www.who.int/news/item/11-11-2020-2021-designated-as-the-international-year-of-health-and-care-workers>
14. Organización Mundial de la Salud. Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 [citado el 3 abr. del 2023]. Disponible desde: <https://www.who.int/es/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>
15. Organización Mundial de la Salud. Salud ocupacional: los trabajadores de la salud [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 [citado el 2 de abr. del 2023]. Disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/occupational-health--health-workers>

16. Lai J, Ma S, Wang Y, et al. Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019. JAMA Network [Internet]. 2020, mar. [citado el 4 de oct. del 2020]; 3(3): pp. e203976. Disponible desde: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7090843/>

17. Asante J, Li M, Liao J, et al. The relationship between psychosocial risk factors, burnout and quality of life among primary healthcare workers in rural Guangdong province: a cross-sectional study. BMC Health Services Research [Internet]. 2019, jul. [citado el 9 de oct. del 2020]; 19(1): pp.447. Disponible desde: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31269949/>

18. Leineweber C, Marklund S, Aronsson G, et al. Work-related psychosocial risk factors and risk of disability pension among employees in health and personal care: A prospective cohort study. Int J Nurs Stud [Internet]. 2019, feb. [citado el 2 de oct. del 2020]; 93: pp. 12-20. Disponible desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748919300483?via%3Dihub>

19. Beck D, Lenhardt U. Consideration of psychosocial factors in workplace risk assessments: findings from a company survey in Germany. Int Arch Occup Environ Health [Internet]. 2019, feb. [citado el 2 de oct. del 2020]; 92(3): pp. 435-451. Disponible desde: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6420464/>

20. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Día Mundial de la Salud Mental 2017: Salud mental en el trabajo [Internet]. Ginebra: OMS; 2017 [citado el 4 de oct. del 2020]. Disponible desde: <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-salud-mental->

- [2017-salud-mental-trabajo#:~:text=en%20el%20trabajo-,D%C3%ADa%20Mundial%20de%20la%20Salud%20Mental%202017%3A%20Salud%20mental%20en,apoyo%20de%20la%20salud%20mental](#)
- 21.** Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Plan de Acción sobre la Salud de los trabajadores 2015-2025 [Internet]. Washington, D.C., EUA: OPS-OMS; 2015 [citado el 6 de oct. del 2020]. Disponible desde: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/33983/CD54_10Rev.%201-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 22.** Mercer Marsh Beneficios. Estudio Regional de Tendencias de Salud Mental en Latinoamérica [Internet]. 2019 [citado el 6 de oct. del 2020]. Disponible desde: <https://www.marsh.com/ve/es/insights/research/tendencias-salud-mental-latinoamerica-2019.html>
- 23.** Palma A, Ansoleaga E. Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad. Cad. Saúde Pública [Internet]. 2020 [citado el 6 de oct. del 2020]; 36(3): e00084219. Disponible desde: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2020000305012
- 24.** Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud [Internet]. Rueda de prensa semanal sobre COVID-19: Palabras de apertura de la directora. 2020, set [citado el 6 de oct. del 2020]. Disponible

- desde: <https://www.paho.org/es/documentos/rueda-prensa-semanal-sobre-covid-19-palabras-apertura-directora-2-septiembre-2020>
25. Ley de seguridad y salud en el trabajo, su reglamento y modificatorias 2017, N° 29783. El Peruano, Decreto Supremo N° 016-2016-TR [1 de noviembre de 2016]
 26. Solórzano K. Incidencia y factores asociados a riesgo psicosocial en personal de emergencia en hospital MINSa Huancayo. [Tesis para optar el título de médico cirujano]. Huancayo: Universidad Peruana los Andes; 2017. [citado el 7 de oct. del 2020]. Disponible desde: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/184/Kenyu_Solorzano_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 27. Quepuy A. Factores de riesgo psicosocial intralaboral en trabajadores enfermeros de un hospital público. 2018 [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. [citado el 22 de feb. del 2021]. Disponible desde: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2352/1/TL_QuepuyOrdinolaAurora.pdf
 28. Ministerio de Salud. Modelo de Atención Integral de Salud basado en Familia y Comunidad [Internet]. 2011 [citado el 22 de feb. del 2021]. Disponible desde: <https://determinantes.dge.gob.pe/archivos/1880.pdf>
 29. Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza. Informe nacional sobre el impacto del covid-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú [Internet]. 2020 [citado el 22 de feb. del 2021]. Reporte N° 1-2020-SC/Grupo de Salud-MCLCP. Disponible desde:

<https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2020-08-17/informe-salud-mclcp-2020-7-de-julio.pdf>

30. Huarac S. Riesgo psicosocial y desempeño laboral en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016 [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [citado el 22 de feb. del 2021]. Disponible desde: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11200/Huacac_LSL-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

31. Bravo D. Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres establecimientos de la Red de salud Túpac Amaru- Lima: Universidad César Vallejo; 2019. [citado el 21 de feb. del 2021]. Disponible desde: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37884/Bravo_HD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

32. Franklin P, Gkiouleka A. A Scoping Review of Psychosocial Risks to Health Workers during the Covid-19 Pandemic. Int J Environ Res Public Health. [Internet]. 2021, mar. [citado el 3 de abr. del 2023]; 18(5): pp. 2453. Disponible desde: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7967576/>

33. Organización Mundial de la Salud. La salud mental en el trabajo [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 [citado el 4 abr. del 2023]. Disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

34. Castro N, Suárez X, Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital. CienciasPsi [Internet]. 2022, mar. [citado el 6 de

- ene. del 2023]; 16(1): e-2551. Disponible desde:
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v16n1/1688-4221-cp-16-01-e2551.pdf>
- 35.** Cartagena J, Campos Y. Riesgos psicosociales laborales en un hospital de Quito: ¿efecto de la pandemia? Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad". [Internet]. 2022, dic. [citado el 10 de abr. del 2023]; 6(3): pp. 41-56. Disponible desde:
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/304/488>
- 36.** Barros C, et al. Healthcare Workers' Mental Health in Pandemic Times: The Predict Role of Psychosocial Risks. Saf Health Work [Internet]. 2022, dic. [citado el 10 de abr. del 2023]; 13(4): pp. 415-420. Disponible desde:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9772475/>
- 37.** López A, Cuenca A, Bajaña J, et al. Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. Ciencia Latina [Internet]. 2021, oct. [citado 9 de ene. del 2023]; 5(5): pp.8018-35. Disponible desde:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/887/1219>
- 38.** Pozo R, Noroña D, Vega C, et al. Factores de riesgo psicosocial y estado de salud mental en personal sanitario del Centro de Salud No. 1, en 2020. Revista Ocronos [Internet]. 2020, dic. [citado el 23 de abr. del 2021]; 3(8): pp. 184. Disponible desde: <https://revistamedica.com/factores-de-riesgo-psicosocial-salud-mental-personal-sanitario/>
- 39.** Millones M. Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en un establecimiento de salud I-3 de Lambayeque, 2022 [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2022. [citado el 10 de abr. del 2023].

Disponible desde:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94935/Millon_CME%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- 40.** Alfaro K. Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia covid-19, 2020 [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. [citado el 5 de abr. del 2021]. Disponible desde: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57179/Alfaro_CK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 41.** Cubas R. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en trabajadores de salud del primer nivel de atención en ciudad Eten [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2020. [citado el 6 de ene. del 2023]. Disponible desde: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60655/Cubas_ZRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 42.** Palacios-Ramos E. Factores psicosociales y prácticas organizacionales de prevención y control de riesgos en un Hospital de Huánuco, Perú, 2019. Gaceta Científica [Internet]. 2020, oct. [citado el 15 de may. del 2021]; 6(4): pp.192-202. Disponible desde: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/978/829>
- 43.** Chávez J. Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en médicos y personal profesional de salud del hospital san Bartolomé programa de afrontamiento 2019 [Trabajo académico para optar por el título de doctor en medicina]. Lima: Universidad Nacional Federico

- Villareal; 2020. [citado el 9 de oct. del 2020]. Disponible desde:
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4182/CH%20c3%81VEZ%20PACHECO%20JUDITH%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
44. Organización Internacional del Trabajo (2019). Informe “Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo” [Internet]. 2019 [citado el 3 de ene. del 2023]. Disponible desde:
http://www.medicosypacientes.com/sites/default/files/wcms_686766.pdf
45. Moreno B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med. segur. trab. [Internet]. 2011 [citado el 3 de ene. de 2023]; 57 (1): pp. 4-19. Disponible desde:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en
46. Moreno B, Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas [Internet]. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2010 [citado el 12 de may. del 2021]. Disponible desde:
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
47. Organización Internacional del Trabajo. Las condiciones de trabajo [Internet]. 2021 [citado el 12 de may. del 2021]. Disponible desde:
<https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--en/index.htm>
48. Secretaría del trabajo y previsión social. Seguridad y Salud en el Trabajo en México: Avances, retos y desafíos [Internet]. 2017 [citado el 23 de may.

- del 2021]. Disponible desde: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/279153/Libro-Seguridad_y_salud_en_el_trabajo_en_Mexico-Avances_retos_y_desafios_Digital_.pdf
- 49.** Neffa J. ¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo? 1ª ed. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET. [Internet]; 2019 [citado el 6 de ene. del 2023]. Disponible desde: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/2019/10/libro-que-son-los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-julio-cesar->
- 50.** Siegrist J. Social Determinants of Health - contributions from European Health and Medical Sociology. Polít. Soc. [Internet]. 2011, sep. [citado el 4 de ene. del 2023]; 48(2): pp. 249-258. Disponible desde: <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/36634/35474>
- 51.** Organización Internacional del Trabajo. Frente a la pandemia: garantizar la seguridad y salud en el trabajo [Internet]. Ginebra, 2020 [citado el 23 de may. del 2021]. Disponible desde: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf
- 52.** Gil-Monte P. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública [Internet]. 2012, jun. [citado el 12 de may. del 2021]; 29(2): pp.237-241. Disponible desde: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012
- 53.** Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo [Internet]. Ginebra; 2016 [citado el 23 de may. del 2021].

- Disponible desde: https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- 54.** Noriega M. El trabajo, sus riesgos y la salud. En defensa de la salud en el trabajo. México, DF: SITUAM [Internet]. 1989 [citado el 12 de may. del 2021]; pp: 5-12. Disponible desde: <https://proverifica.com/documentos/EI%20trabajo,%20sus%20riesgos%20y%20la%20salud.pdf>
- 55.** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana [Internet]. 2014 [citado el 12 de may. del 2021]. Disponible desde: http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- 56.** Fernández N. El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Cuadernos de Gestión, ISSN [Internet] 2002 [citado el 12 de may. del 2021]; 2(1): pp. 65-90. Disponible desde: <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- 57.** Vargas M. Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales y propuesta de un Plan de Mejora en la empresa Franco Granda Dimalvid Cía. Ltda. [Trabajo de Titulación modalidad Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2018. [citado el 12 de may. del 2021]. Disponible desde: <http://200.12.169.19/bitstream/25000/15704/1/T-UCE-0007-CPS-006.pdf>
- 58.** Bejarano O. La remuneración por rendimiento. Asociación Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social “Guillermo Cabanellas” [Internet]. 2018, abr. [citado el 12 de may. del

- 2021]. Disponible desde: <https://www.aidtss.org/la-remuneracion-por-rendimiento>
- 59.** Organización Internacional del Trabajo. Lista de enfermedades profesionales de la OIT (revisada en 2010). Recomendación No 194, Ginebra; 2010 [citado el 4 de ene. del 2023]. Disponible desde: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safe_work/documents/publication/wcms_125164.pdf
- 60.** Ministerio de Salud. Guía Técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19 [Internet] Resolución Ministerial N° 180-2020/MINSA [citado el 8 de abr. del 2023]. Disponible desde: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581853/ANEXO_RM_180-2020-MINSA.PDF
- 61.** Neffa J. Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio 1ª ed. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL- CONICET. [Internet]; 2015 [citado el 7 de ene. de 2023]. Disponible desde: <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9158#:~:text=Las%20perturbaciones%20psicosociales%20relacionadas%20con,enfermedades%20profesionales%20hasta%20ahora%20reconocidas.>
- 62.** Rebaza S. IX Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social. Aspectos y estrategias de prevención de riesgos psicosociales y promoción de la salud mental [Internet]. Lima: SPDTSS; 2020 [citado el 14 de abr. del 2023] pag. 461-489. Disponible desde: <https://www.spdtss.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/IX-Congreso-Nacional-full.pdf>

- 63.** Organización Panamericana de la Salud-Organización Panamericana de la Salud. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [Internet]. Washington, D.C.; 2016 [citado el 18 de abr. del 2023]. Disponible desde: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- 64.** European Commission. EU strategic framework on health and safety at work 2021-2027 Occupational safety and health in a changing world of work [Internet]. Bruselas, 2021 [citado el 19 de abr. del 2023]. Disponible desde: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0323&qid=1626089672913#PP1Contents>
- 65.** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo 2017-2021 [Internet]. Lima; 2018 [citado el 14 de abr. del 2023]. Disponible desde: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica_nacional_SST_2017_2021.pdf
- 66.** Ministerio de Salud. NTS N° 161-MINSA/2020/DGAIN Norma Técnica de Salud para el uso de los Equipos de Protección Personal por los trabajadores de las instituciones prestadoras de servicios de salud [Internet] Resolución Ministerial N° 456-2020/MINSA [citado el 10 de may. del 2021]. Disponible desde: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/931760/RM_456-2020-MINSA.PDF

- 67.**Ministerio de Salud. NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica Categorías de Establecimientos del Sector Salud [internet] Resolución Ministerial N°914-2010/MINSA [citado el 10 de may. del 2021]. Disponible desde:
[http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod_salud/RM914-2010-MINSA\[1\].pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod_salud/RM914-2010-MINSA[1].pdf)
- 68.**Alligood MR. Modelos y teorías en enfermería. 8va ed, España: Elsevier; 2014 [citado el 3 de dic. del 2022]. págs. 271–281.
- 69.**Neuman B, Fawcett J. El modelo de sistemas de Neuman. 5ª ed. Prentice Hall; 2010. [citado el 3 de dic. del 2022]
- 70.**Hannoodee, S, Dhamoon A. Nursing Neuman Systems Model. StatPearls [Internet] 2022, jul. [citado el 3 de ene. del 2023]. Disponible desde:
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK560658/#_NBK560658_pubdet
- 71.**Niño V. Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe. 2a ed. [Internet]. Bogotá: Ediciones de la U; 2019 [citado el 7 de nov. del 2020]. Disponible desde:
<https://elibro.net/es/ereader/ucsur/127116?page=38>
- 72.**Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6a ed. [Internet]. México D.F: McGraw-Hill; 2014 [citado el 2 de nov. del 2020]. Disponible desde:
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- 73.**Mamani Y. Introducción a la metodología de la investigación en salud. [Internet]. Cochabamba Bolivia: Instituto de Investigación biomédica; 2019

- [citado el 12 de abr. del 2023]. Disponible desde:
https://www.researchgate.net/publication/353246749_INTRODUCCION_A_LA_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2021
- 74.** Pérez L. Pérez R. y Seca M.V. Metodología de la investigación científica. 1a ed. [Internet]. Ituzaingó: Editorial Maipue; 2020 [citado el 7 de nov. del 2020]. Disponible desde:
<https://elibro.net/es/ereader/ucsur/138497?page=217>
- 75.** Álvarez F, Faizal E. Riesgos laborales: cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo [Internet]. Bogotá: Ediciones de la U; 2012 [citado el 8 de nov. del 2020]. Disponible desde:
<https://elibro.net/es/ereader/ucsur/70204?page=59>
- 76.** Pando M, Varillas W, Aranda C, et al. Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo en Perú. An Fac med [Internet]. 2016, dic. [citado el 8 de nov. de 2020]; 77(4): pp. 365-71. Disponible desde:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/12649>
- 77.** Lind D, Marchal W Y Wathen S. Estadística aplicada a los negocios y la economía. 15ed. [Internet]. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana editors S.A de C.V.; 2012 [citado el 12 de abr. del 2023]. Disponible desde:
https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/523770/mod_resource/content/1/Estadistica%20para%20Administraion%20y%20Negocios.pdf
- 78.** Sucasaire J. Estadística descriptiva para trabajos de investigación. [Internet]. Lima-Perú: Jorge Sucasaire Pilco; 2021 [citado el 13 de abr. del

- 2023]. Disponible desde:
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2241/3/Estad%C3%ADstica_descriptiva_para_trabajos_de_investigaci%C3%B3n.pdf
- 79.** Santiesteban E. Metodología de la investigación científica. [Internet]. Las Tunas: Editorial Académica Universitaria; 2014 [citado el 8 de nov. del 2020]. Disponible desde:
<https://elibro.net/es/ereader/ucsur/151737?page=182>
- 80.** Silva N. Factores psicosociales y desgaste profesional en académicos del Centro Universitarios de Biológicas y Agropecuarias [Tesis del Doctorado en Ciencias de la Salud en el Trabajo]. Jalisco-México: Universidad de Guadalajara, 2006.
- 81.** Beauchamp T, Childress J. Principles of Biomedical ethics. 5a ed. [Internet]. New York: Oxford University Press; 2001 [citado el 18 de nov. del 2020]. Disponible desde:
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=14H7MOw1o4C&oi=fnd&pg=PR9&ots=1xRI2Hzm-p&sig=KLYwbK3jTnfy6yrSFyC_p2us9wl&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- 82.** Quispe M. Estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del centro de salud de Ocongate, 2020. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 8 de jul. del 2021]. Disponible desde:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57142/Quispe_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 83.** Cruz M, Chávez J. Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal sanitario del policlínico de la Policía Nacional del Perú. Huaraz, 2017 [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2017. [citado el 11 de oct. del 2020]. Disponible desde: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2673/T033_41726715_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 84.** David M. Riesgos psicosociales en tiempo de pandemia COVID 19 del personal asistencial del Centro de Especialidades La Libertad, Ecuador 2020. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 8 de jul. del 2021]. Disponible desde: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61316/David_RMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 85.** Cervantes G, Obispo W. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en personal de Salud C.S. Paramonga, 2020. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 10 de jul. del 2021]. Disponible desde: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64612/Cervantes_CGM-Obispo_AWS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 86.** Espin M. Factores de riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en un hospital público de Guaranda en época de pandemia, en el periodo 2022. [Trabajo de titulación modalidad Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial]. Quito: Universidad Central de Ecuador; 2022. [citado el 13 de abr. del 2023]. Disponible desde:

- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28959/1/UCE-FCP-CPI-ESPIN%20MELANIE.pdf>
- 87.** Custodio D. Riesgos psicosociales en personal de salud de un hospital nivel III-1 de Chiclayo, 2020 [Tesis para optar el título de licenciado en Psicología]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021. [citado el 4 de abr. del 2023]. Disponible desde: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3608/1/TL_CustodioMarroquinDianaPaola.pdf
- 88.** Castillo M. Riesgo psicosocial en los trabajadores de un hospital público- 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [citado el 24 de abr. del 2021]. Disponible desde: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32345/Castillo_QM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 89.** Toia M, et al. Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la doble presencia de las trabajadoras mujeres en servicios de atención primaria de la salud. Rev. Postgrado Scientiarvm [Internet]. 2018, jul. [citado el 4 de abr. del 2023]; 4(2): pp. 13-18. Disponible desde: http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF_674125980.pdf
- 90.** Araç S., Dönmezdil S. Investigation of mental health among hospital workers in the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. Sao Paulo Med. J. [Internet]. 2020 [citado el 5 de abr. del 2023]: 138(5): pp. 433-450. Disponible desde: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9673856/>

X. ABREVIATURAS

- OMS : Organización Mundial de la Salud
- OIT : Organización Internacional del Trabajo
- EPP : Equipo de protección personal
- OPS : Organización Panamericana de la Salud
- CS : Centro de Salud
- CMI : Centro Materno Infantil
- MINSA : Ministerio de Salud

XI. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del Proyecto de Tesis	Riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021						
Autor (es)	Melissa Rosario Vega Durand y Katy Gris Ruiz Guillen						
Pregunta de investigación	Variable(s)	Objetivo General					
¿Cuál es el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021?	Riesgos psicosociales	Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021					
		Objetivos Específicos					
		<ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar socio demográficamente a trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 - Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones condiciones del lugar de trabajo e de la interacción social y aspectos organizacionales - Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones carga de trabajo, y contenido y características de la tarea - Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en las dimensiones exigencias laborales, y papel laboral y desarrollo de la carrera - Identificar el nivel de riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021 en la dimensión remuneración del rendimiento 					
Tipo de Investigación	Nivel de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Técnica de Muestreo	Técnica de Recolección de Datos	Instrumento de Recolección de Datos
Tipo aplicada	Nivel descriptivo	No experimental de corte transversal	152 trabajadores	El 100% de trabajadores	No corresponde	Encuesta	Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valor final
Riesgos psicosociales	Condiciones del lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - El ruido interfiere en sus actividades - La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada - La temperatura en su área de trabajo no es adecuada - Existe mala higiene en su área de trabajo - Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores - Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores - El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza - Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar - No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo 	Ordinal	<p>Nivel bajo: = < 9 puntos</p> <p>Nivel medio: 10 a 22 puntos</p> <p>Nivel alto: 23 a 36 puntos</p>
	Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo - Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades - Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos) - Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa - Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo 	Ordinal	<p>Nivel bajo: = < 4 puntos</p> <p>Nivel medio: 5 a 12 puntos</p> <p>Nivel alto: 13 a 20 puntos</p>

	<p>Contenido y características de la tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido - Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros - Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos - Participa en proyectos que no son de su interés - Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad - Realiza actividades que no son de su especialidad - Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal 	<p>Ordinal</p>	<p>Nivel bajo: = < 6 puntos</p> <p>Nivel medio: 7 a 17 puntos</p> <p>Nivel alto: 18 a 28 puntos</p>
	<p>Exigencias laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja - Requiere alto grado de concentración - Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado) - Hace uso de verbalización constante - Requiere de esfuerzo visual prolongado - Su trabajo requiere creatividad e iniciativa - Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad 	<p>Ordinal</p>	<p>Nivel bajo: = < 9 puntos</p> <p>Nivel medio: 10 a 18 puntos</p> <p>Nivel alto: 19 a 28 puntos</p>
	<p>Papel laboral y desarrollo de la carrera</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado - Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo - Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles - El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas 	<p>Ordinal</p>	<p>Nivel bajo: = < 5 puntos</p> <p>Nivel medio: 6 a 14 puntos</p> <p>Nivel alto:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas - Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación 		15 a 24 puntos
	Interacción social y aspectos organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo - Requiere participar en diversos grupos de trabajo - Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato - Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados - Los sistemas de control del personal son incorrectos - Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo - Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones - La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa - Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral 	Ordinal	<p>Nivel bajo: = < 12 puntos</p> <p>Nivel medio: 13 a 24 puntos</p> <p>Nivel alto: 25 a 36 puntos</p>
	Remuneración del Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza - Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones - Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica 	Ordinal	<p>Nivel bajo: = < 4 puntos</p> <p>Nivel medio: 5 a 8 puntos</p> <p>Nivel alto: 9 a 12 puntos</p>

ANEXO 3: CARTA DE APROBACIÓN DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA N° 131-CIEI-CIENTÍFICA-2021

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (CIEI-CIENTÍFICA) da constancia que el proyecto de investigación, cuyos datos se registran a continuación, ha sido **aprobado** por el CIEI-CIENTÍFICA.

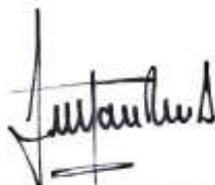
Código de registro: **081-2021-PRE99**
 Título: **Riesgos psicosociales en los trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021**
 Investigador(a): **Melissa Rosario Vega Durand
Katy Gris Ruíz Guillen**

La aprobación del proyecto de investigación implica que el documento presentado a evaluación cumple con los lineamientos de Universidad en materia de investigación y ética, los cuales se sustentan en la normativa internacional vigente. Adicionalmente, en el contexto de la pandemia de enfermedad por COVID-19, le recomendamos cumplir con las normas publicadas por el estado peruano (accesos, medidas de bioseguridad, etc.) y tener los permisos de las instituciones en las que realizará el estudio antes de ejecutarlo.

En tal sentido, esta aprobación carecerá de valor si es que el proyecto de investigación arriba indicado es modificado de cualquier forma. Toda enmienda, añadido, eliminación o eventualidad (eventos adversos, etc.) posterior a la fecha de aprobación debe ser reportado al CIEI-CIENTÍFICA.

La vigencia de la aprobación de este documento es de dieciocho (18) meses (**hasta el 16 de octubre del 2022**), periodo en el que puede desarrollarse el proyecto. Cualquier trámite para su renovación deberá ser enviado antes del término de la vigencia de este documento, debiendo suspenderse todo desarrollo hasta que la renovación sea aprobada. La presente aprobación será ratificada en la sesión del CIEI más próxima.

Villa El Salvador, 17 de abril de 2021




Mg. Fulton Paul Rivera Albinagorta
 Presidente
 Comité Institucional de Ética en Investigación

ANEXO 4: RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE APROBACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE CARRERA N° 004-DAE-CIENTÍFICA-2021

Lima 27 de abril 2021

El informe de revisión independiente académica y la aprobación de un Comité de Ética del proyecto de tesis titulado: **Riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021** con número de registro de la carrera: **N° 081-2021-PRE99**.

Presentado por:

Vega Durand Melissa Rosario
Ruíz Guillén Katy Griss

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias de la Salud, se debe desarrollar un trabajo de investigación;

Que, de acuerdo a la normativa vigente en la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

SE RESUELVE:

1°. **APROBAR** e inscribir el proyecto de tesis titulado **Riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021** con número de registro de la carrera: N° 081-2021-PRE99. y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto.

2°. **NOMBRAR** a la docente: Magíster Gonzales Alarcon Dennise como asesora para el desarrollo de la tesis en cuestión.

Regístrese, comuníquese y archívese,



MSc. Doris B. Gonzales Carhuajulca
Decana
Carrera de Enfermería

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE EN EL ESTUDIO

Buen día, nuestros nombres son Katy Griss Ruiz Guillen y Melissa Rosario Vega Durand somos estudiantes de la Carrera de Enfermería de la Universidad Científica del Sur y estamos realizando una investigación en los trabajadores de centros de salud para identificar el nivel de riesgos psicosociales en el ambiente laboral.

Procederemos a brindarle información sobre el estudio a realizar e invitarle a participar en nuestra investigación donde evaluaremos los riesgos psicosociales en su centro de trabajo.

Los riesgos psicosociales son aquellas situaciones presentes en el entorno laboral que tienen que ver con el trabajo que se realiza los cuales le pueden causar daño a su salud mental, física y social del trabajador. Se estima que de cada 5 trabajadores 1 puede sufrir alteración de su salud mental siendo causados por los riesgos psicosociales presentes en el ámbito laboral.

Su participación consiste en llenar una hoja de datos y el cuestionario que tiene 46 ítems divididos en 7 dimensiones que ha sido validado para ser aplicado en Perú que usted deberá marcar con una X según corresponda. Para responder el cuestionario le tomará un aproximado de 20 minutos. Pero usted puede tomarse el tiempo necesario para el llenado del cuestionario y si tiene alguna duda o pregunta sobre la investigación ahora o después con gusto lo ayudaremos.

Su participación en el estudio es totalmente voluntaria y usted tiene derecho de desistir de participar en cualquier momento, si decide participar o no, se respetará su decisión y no le afectará en su trabajo. Si usted decide participar estará contribuyendo a identificar el nivel de riesgos psicosociales en su centro de trabajo y así contribuir a crear estrategias para el bienestar del personal.

La información que usted nos brindará en la presente investigación, como sus datos personales y las respuestas del cuestionario serán de carácter

Página 1 de 2




APROBADO

Fecha: 13/04/2021

confidencial y sólo las autoras manejarán dicha información. Luego de obtener los resultados de esta investigación, serán publicadas para el conocimiento de la población en general y servir de guía para futuras investigaciones.

Esta investigación ha sido revisada y aprobada por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del sur, cuya labor es asegurarse que los participantes del estudio no sufran ningún daño.

Certificado de consentimiento

He leído la información anterior y he tenido la oportunidad de realizar preguntas sobre el tema las cuales han sido respondidas favorablemente. Doy mi consentimiento voluntario de participar en esta investigación.

Nombre del participante: _____

Firma del participante: _____

Fecha (Día, Mes y Año): _____

Declaración del investigador/persona que toma el consentimiento

He leído con exactitud la hoja de información del participante, así mismo se le ha brindado información detallada sobre los siguientes puntos: La finalidad de la investigación, la participación es voluntaria y confidencial y por último el proceso de llenado del cuestionario.

Confirmamos que se le brindó que al participante la oportunidad de realizar preguntas sobre la investigación y que estas han sido respondidas de manera clara y precisa, asimismo que la persona no ha sido forzada a firmar el consentimiento informado, siendo este libre y voluntario. Además, se le ha brindado una copia del formato de consentimiento informado al participante.

Nombre del investigador: _____

Firma del investigador: _____

Fecha (Día, Mes y Año): _____



[Handwritten signature]

APROBADO

Fecha: 13/04/2021

ANEXO 6: CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

1. Presentación:

Reciba un cordial saludo estimado trabajador (a), somos Katy Griss Ruiz Guillen y Melissa Rosario Vega Durand, estudiantes de enfermería de la Universidad Científica del Sur, estamos realizando un estudio cuyo objetivo general es identificar el nivel de los riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021.

La información que usted proporcione se manejará respetando su confidencialidad, por lo cual se sugiere la mayor sinceridad posible al marcar su respuesta. Se agradece su participación.

2. Instrucción:

A continuación, se le entregará un cuestionario que consta de 2 partes, en la primera parte deberá marcar con una **X** la opción que corresponda con su respuesta, y en la segunda parte se encuentran 46 preguntas las cuales están divididas en 7 dimensiones en la que deberá marcar con una **X** la columna que corresponda con la frecuencia en que cada situación está presente en el trabajo que usted realiza.

3. Datos Generales

Edad: _____

Sexo:

a) Femenino

b) Masculino

Estado civil:

a) Soltero (a)

c) Conviviente

b) Casado (a)

d) Viudo (a)

Número de hijos:

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3 a más

Nivel de estudios:

- a) Educación primaria
- b) Educación secundaria
- c) Educación técnica
- d) Educación universitaria

Condición laboral:

- a) Nombrado
- b) CAS – CAS COVID
- c) Servicio por terceros

Área de trabajo:

- a) Asistencial
- b) No asistencial

Ocupación: _____

Tiempo de labor:

- a) Menos de 5 años
- b) De 5 a 10 años
- c) De 10 años a más

Labora en otro lugar:

- a) Si
- b) No

4. Preguntas

DIMENSIÓN 1: Condiciones del lugar de trabajo

Ítem	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
1. El ruido interfiere en sus actividades					
2. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada					
3. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada					
4. Existe mala higiene en su área de trabajo					
5. Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores					
6. Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores					
7. El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza					
8. Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar					
9. No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo					

DIMENSIÓN 2: Carga de trabajo

Ítem	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
1. Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo					
2. Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades					
3. Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)					
4. Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.					
5. Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo					

DIMENSIÓN 3: Contenido y características de la tarea

Ítem	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
1. Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
2. Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros					

3. Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos					
4. Participa en proyectos que no son de su interés					
5. Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad					
6. Realiza actividades que no son de su especialidad					
7. Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal					

DIMENSIÓN 4: Exigencias laborales

Ítem	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
1. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja					
2. Requiere alto grado de concentración					
3. Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)					
4. Hace uso de verbalización constante					
5. Requiere de esfuerzo visual prolongado					
6. Su trabajo requiere creatividad e iniciativa					

7. Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.					
--	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN 5: Papel laboral y desarrollo de la carrera

Ítem	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
1. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
2. Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.					
3. Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles					
4. El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas					
5. En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					
6. Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación					

DIMENSIÓN 6: Interacción social y aspectos organizacionales

Ítem	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
1. Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo					
2. Requiere participar en diversos grupos de trabajo					
3. Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato					
4. Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados					
5. Los sistemas de control del personal son incorrectos					
6. Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo					
7. Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones					
8. La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa					
9. Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral					

DIMENSIÓN 7: Remuneración del rendimiento

Ítem	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
1. Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza					
2. Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.					
3. Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica					

Fuente: Análisis factorial exploratorio del “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo” en Perú por Manuel Pando Moreno et al., diseño original de Noemí Silva Gutiérrez

ANEXO 7: CARTA DE PERMISO PARA EJECUTAR LA INVESTIGACIÓN EN EL CMI MANUEL BARRETO

DECLARACIÓN JURADA DE PERMISO PARA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN EL CMI MANUEL BARRETO

Por medio de la presente

Declaro bajo juramento, que para la ejecución de la tesis titulada "Riesgos psicosociales en trabajadores de centros de salud de San Juan de Miraflores, 2021" se solicitó los permisos correspondientes al Centro Materno Infantil Manuel Barreto, siendo jefe médico el MC. Juan Alberto Naveda Pimentel, mediante CARTA N° 002A-DACE-DAFCS-U. CIENTIFICA/VILLA-2021 emitida el 14 de abril del 2021 siendo recibido por el establecimiento el día 30 de abril del 2021.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Bach. Melissa Rosario Vega Durand
DNI: 47333731



Bach. Katy Griss Ruiz Guillen
DNI:41382206



Firma del asesor de tesis
Denisse Gonzales Alarcón
DNI: 43544649

**ANEXO 8: CARTA DE PERMISO PARA EJECUTAR LA INVESTIGACIÓN EN
EL CS TREBOL AZUL**

