Artículos originales

Impacto psicológico y estrategias innovadoras para la gestión por procesos de habilidades al aprender a cuidar la salud mental

Psychological Impact and Innovative Strategies for Management by Skill Processes when Learning to Take Care of Mental Health

Milagros Mirella De la Cruz Rojas[1] Nathalie Parra Gálvez[1] Víctor Mario Culqui Rojas[1] César Manuel Vigo Soriano[1] Luz Antonia Barreto Espinoza[2] Jorge Luis Albarrán Gil[1]

[1] Universidad César Vallejo, Peru
[2] Universidad Señor de Sipán, Peru

Cómo citar este artículo:
De-la-Cruz-Rojas M, Parra-Gálvez N, Culqui-Rojas V, Vigo-Soriano C, Barreto-Espinoza L, Albarrán-Gil J. Impacto psicológico y estrategias innovadoras para la gestión por procesos de habilidades al aprender a cuidar la salud mental. **Revista Finlay** [revista en Internet]. 2024 [citado 2026 Nov 11]; 14(1):[aprox. 8 p.]. Disponible en: https://revfinlay.sld.cu/index.php/finlay/article/view/1364

Resumen

Fundamento: las estrategias innovadoras incluyen a la gestión por procesos para evitar que trabajadores resulten propensos a tener dificultades en su desempeño a causa del impacto psicológico. Resulta necesario que la administración adopte procesos de aprendizaje para el desarrollo de habilidades sociales que permitan el cuidado de la salud mental de los trabajadores y contrarrestar el efecto negativo del impacto psicológico.
Objetivo: determinar la influencia en el impacto psicológico de las estrategias innovadoras con habilidades sociales para cuidar la salud mental desarrolladas mediante el aprendizaje por indagación en la gestión por procesos.
Métodos: se realizó un estudio transversal, no experimental, con alcance descriptivo y correlacional y un enfoque cuantitativo. La muestra fue de 64 trabajadores de la subgerencia de educación, salud y deportes de una municipalidad. Para la recopilación de la información de las variables definidas se utilizaron cuestionarios empleados en investigaciones efectuadas en Perú. La hipótesis nula fue: no influye el impacto psicológico en la gestión por procesos de habilidades sociales adquiridas mediante aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental de los trabajadores de una municipalidad del Perú.
Resultados: existió una relación entre el impacto psicológico y la gestión por procesos determinada por las habilidades sociales adquiridas mediante el aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental; con una relación de 0,86 y un nivel de significación de 0,000.
Conclusiones: existe alta influencia en el impacto psicológico de las estrategias innovadoras que incluyen a la gestión por procesos de las habilidades sociales desarrolladas mediante el aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental de los trabajadores.

Palabras clave: impacto en el estado de salud, gestión, habilidades sociales, aprendizaje, salud mental

Abstract

Foundation: innovative strategies include process management to prevent workers from being prone to difficulties in their performance due to the psychological impact. It is necessary for the administration to adopt learning processes for the development of social skills that allow the care of the mental health of workers and counteract the negative effect of the psychological impact.
Objective: to determine the influence on the psychological impact of innovative strategies with social skills to care for mental health developed through inquiry learning in process management.
Methods: the research had a cross-sectional, non-experimental design, with a descriptive and correlational scope and a quantitative approach. The sample was 64 workers from the deputy management of education, health and sports of a municipality. To collect information on the defined variables, questionnaires used in research carried out in Peru were used. The null hypothesis was: the psychological impact does not influence the process management of social skills acquired through inquiry learning to care for the mental health of workers in a municipality in Peru.
Results: there was a relationship between the psychological impact and process management determined by the social skills acquired through inquiry learning to care for mental health; with a ratio of 0.86 and a significance level of 0.000.
Conclusions: there is a high influence on the psychological impact of innovative strategies that include process management of social skills developed through inquiry learning to care for the mental health of workers.

Key words: impacts on health, municipal management, social skills, learning, mental health, health care

Recibido: 2024-01-18 00:37:40
Aprobado: 2024-02-01 20:48:21

Correspondencia: Milagros Mirella De la Cruz Rojas. Universidad César Vallejo jalbarrang@ucvvirtual.edu.pe

INTRODUCCIÓN

El estudio del impacto psicológico en la gestión por procesos resulta fundamental, pues, ante un mayor impacto psicológico los trabajadores serán más propensos a tener dificultades en las gestiones. La interacción humana resulta un factor de relevancia para mitigar la causa el impacto psicológico, por lo cual los recursos humanos, determinan la causa y consecuencia del proceder eficiente. De la diligencia que realizan como colectividad dependen los resultados. El desarrollo de habilidades sociales ante el impacto psicológico en la gestión por procesos permite el cuidado de la salud mental en trabajadores de una municipalidad. Los jefes de las áreas, con un proceso de indagación, deben promover el aprendizaje de estas habilidades.

En algunas instituciones públicas eventualmente existe la opinión de que el impacto psicológico experimentado por un trabajador repercute en otro, en consecuencia, es común escuchar a los trabajadores de algunas municipalidades con escaso personal en la subgerencia de educación, salud y deportes, que el personal que tiene algún impacto psicológico debe estar aislado, pendiente a estar expuesto a una mediación del psicólogo. Abundan comentarios y opiniones sobre el aislamiento de los trabajadores de municipalidades y cuando se carece de personal que explique las causas de los impactos, el personal se encuentra desconcertado, por esta razón, es una medida acertada promover en la gestión por procesos la adquisición de habilidades sociales para que los trabajadores puedan enfrentar el impacto psicológico. Para paliar dicha situación, se presenta en la gestión por procesos el aprendizaje por indagación como herramienta para el cuidado de la salud mental en los trabajadores. Los trabajadores al cerciorarse de la presencia de personal que atiende dichos impactos y la posibilidad de interacción, tienen la posibilidad de desarrollar habilidades para mitigar el impacto psicológico; por ello se considera adecuado abordar la presente investigación: influencia del impacto psicológico en la gestión por procesos de las habilidades sociales desarrolladas mediante el aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental en trabajadores. Al respecto se alude a algunas investigaciones tales como la de Valentín[1] que relativo a la cultura organizacional, en específico a la psicología organizacional, detalló su incidencia en cualquier institución y cómo su desarrollo transforma la manera en que se realizan las actividades, se desarrollan procesos, se institucionalizan principios y se establecen creencias, por tal razón, es importante estudiar esta variable, que definirá la identidad interna y externa de la municipalidad, mediante las habilidades sociales para el cuidado de la salud mental en trabajadores que sean capaces de crear, mediante el aprendizaje por indagación, dentro de la gestión por procesos.

El impacto psicológico en las organizaciones es un componente esencial debido a que desde su proceso y desarrollo se pueden detallar ventajas y desventajas que se encuentren a nivel interno en las instituciones. En consideración con lo expuesto, se estudió la parte crítica de la psicología organizacional: el impacto psicológico. En Latinoamérica se refleja el desempeño laboral de los empleados con los resultados que ofrecen las entidades estatales.

Los autores Moreno y Pineda[2] refirieron que en Chile es donde mejor se detalla el tema a tratar, ya que sus organizaciones privadas y públicas superan las de otros contextos con respecto al compromiso laboral, nivel de cultura y satisfacción de bienes y servicios que implican el bienestar de los ciudadanos; con lo cual tienen regularmente controlados los efectos del impacto psicológico en sus trabajadores con especificaciones laborales precisas para evitar que los factores que atentan contra la salud mental, generados por el impacto psicológico como son: el estrés, la depresión y la ansiedad no perjudiquen al personal que se desempeña en el sector público; en caso de existir algunos indicios de algunas anomalías de la salud mental, se debe advertir al jefe inmediato superior para recurrir a medidas correctivas oportunas y evitar que se generen impactos psicológicos en los trabajadores y se generalice dicho malestar, para lo cual los jefes de las áreas, con un proceso de indagación deben promover hábitos de aprendizaje en los trabajadores para el cuidado de su salud mental.

Para evitar el impacto psicológico, existen varias actividades, como la práctica de yoga, adecuadas para intercalarlas con actividades laborales y que puedan realizarse con la intensión de coadyuvar el desempeño del personal. Estar en condiciones mentales y orgánicas adecuadas resulta propicio para el óptimo desempeño; de igual manera las sesiones de preparación psicológica ante lo inesperado resultan relevantes, función que es propia de los psicólogos. Debe existir una cantidad de

psicólogos proporcional a la cantidad de trabajadores para brindar soporte emocional y atender casos específicos; además, propiciar espacios de descanso o pequeños intervalos de siestas pueden ser viables en la gestión por procesos cuando se emplea el aprendizaje por indagación para el desarrollo de habilidades sociales, también resulta satisfactoria la práctica de técnicas de respiración para afrontar situaciones vinculadas a emergencias, riesgos o situaciones inesperadas, porque el cerebro requiere de mayor oxigenación en las situaciones apremiantes.

Las técnicas de respiración y el estado mental equilibrado, permiten controlar las situaciones tensas dentro del trabajo que pueden generar situaciones inesperadas[3] del ambiente laboral, además, el impacto psicológico determinado por variables específicas como la depresión, la ansiedad y el estrés[4,5] que son aspectos que habitualmente perpetúan el impacto psicológico debe prestársele atención en sus etapas iniciales.

Con respecto a las habilidades sociales mediante aprendizaje por indagación para el cuidado de la salud mental en la gestión por proceso, Estrada,[6] investigó la relación entre las habilidades sociales y la agresividad en estudiantes de secundaria. Los resultados mostraron que las habilidades sociales educativas estaban asociadas con una menor agresividad. Los hallazgos de Estrada sugieren que las habilidades sociales pueden ayudar a reducir la agresividad en adolescentes. Las habilidades sociales permiten a los adolescentes comunicarse de manera efectiva con los demás, expresar sus emociones de manera saludable y resolver conflictos de manera constructiva. Estas habilidades pueden ayudar a los adolescentes a desarrollar formas más saludables de manejar sus emociones, lo que puede conducir a una reducción de la agresividad, es decir, habilidades orientadas al cuidado de la salud mental.

Spencer,[7] manifiesta que el 93 % de las organizaciones de los distintos países de América Latina, toman como punto primordial mejorar el talento humano, con el objetivo de reducir el impacto psicológico en las organizaciones lo que influye en el resultado de una gestión, ya que los ejecutivos consideran que, a mayor índice de cultura, mayor índice de resolución de problemas, por lo que se debe analizar y proponer a la cultura organizacional como un agente de transformación para admitir un servicio de calidad y se encuentren promoviendo actividades sobre salud preventiva, es decir antes de que ocurran los accidentes laborales, porque al ocurrir estarían asociados a un impacto psicológico.

El impacto psicológico generado por la ineficiencia en la gestión por procesos surge al no saber manejar adecuadamente el estado emocional del colectivo laboral y evitar las implicaciones. El objetivo de la presente investigación fue: determinar la influencia en el impacto psicológico de las estrategias innovadoras que incluyen la gestión por procesos de habilidades sociales para cuidar la salud mental desarrolladas mediante el aprendizaje por indagación.

MÉTODOS

En el estudio se realizó una investigación aplicada de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y correlacional. El propósito de la investigación fue describir las variables y relacionarlas en un momento dado, el diseño fue no experimental.[8]

Se empleó método estadístico en el procesamiento de los datos recolectados, con los programas Microsoft Excel y SPSS versión 22, para procesar y presentar los datos obtenidos en la investigación.

La muestra fue de 64 trabajadores que mostraron disposición para participar y contestaron los cuestionarios durante el último bimestre del año 2022.

Para la medición de la variable impacto psicológico se utilizó el cuestionario empleado en la investigación de Tapullima, efectuada en Perú,[9] el instrumento empleado tuvo una confiabilidad *Alfa* de *Cronbach* de 0,88 y concordó en dimensiones con las investigaciones de Caplán: *Shock*, Desorganización, Resolución, Desenlace.

Para la variable gestión por procesos de habilidades sociales adquiridas mediante aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental, se hizo énfasis en la gestión por procesos debido a que es el componente de dicha variable que articula las habilidades sociales. Consideración obtenida a partir de la investigación de Ochoa,[10] que consolidó en 3 dimensiones, elementos principales, con una confiabilidad *Alfa* de *Cronbach* de 0,956; estas dimensiones son mencionadas en las conclusiones de la investigación.[11] Al interpretar

los resultados de la investigación los autores precisaron que la gestión depende en gran medida de la organización institucional y del desarrollo del potencial humano que se han constituido en las dimensiones de la variable de la gestión por procesos, considerada en la presente investigación.

La técnica de investigación para la recolección de la información fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Los resultados dependieron del contraste de la hipótesis planteada:

- Hipótesis nula: no influyen en el impacto psicológico las estrategias innovadoras que incluyen la gestión por procesos de habilidades sociales adquiridas mediante aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental de los trabajadores de una municipalidad del Perú.
- Hipótesis alternativa: influyen en el impacto psicológico las estrategias innovadoras que incluyen la gestión por procesos de habilidades sociales adquiridas mediante aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental de los trabajadores de una municipalidad del Perú.

El estadígrafo para la prueba de hipótesis fue *Rho* de *Spearman*.

El consentimiento informado fue el procedimiento que se aplicó referido al principio de autonomía, basado en la participación voluntaria de los trabajadores de la municipalidad, dicha información fue recogida, procesada de manera codificada para preservar el principio de confidencialidad y privacidad y los resultados fueron utilizados con fines investigativos.

RESULTADOS

Al analizar las informaciones del nivel de impacto psicológico que afecta a la organización, con respecto a 64 trabajadores de la municipalidad, se encontraba en un nivel alto con el 100 % de las respuestas de la muestra. Respecto a las dimensiones de la variable, casi todas las dimensiones se encontraron en el nivel alto con el 100 % de respuestas de los encuestados, excepto la variable *Shock* que se ubicó en el nivel alto con el 98 %, lo que da a entender que los trabajadores municipales encuestados tenían conocimiento del impacto psicológico, debido a la implementación de informaciones en la municipalidad, lo cual es un indicador de que los trabajadores procuraron efectuar sus labores de modo organizado, de manera regular, con solidaridad lo que evitó sobrecargarse para no estar en situaciones que atentaran contra su salud mental, aspectos favorables para la población beneficiada en la prestación de los servicios y la calidad de atención. (Tabla 1).

Tabla 1. Niveles de la variable impacto psicológico

Variable/dimensiones	Nivel	Participantes	Porcentaje
Impacto psicológico	Bajo	0	0,0
	Medio	0	0,0
	Alto	64	100,0
Shock	Bajo	0	0
	Medio	1	2,0
	Alto	63	98,0
Desorganización	Bajo	0	0,0
	Medio	0	0,0
	Alto	64	100,0
Resolución	Bajo	0	0
	Medio	0	0,0
	Alto	64	100,0
Desenlace	Bajo	0	0,0
	Medio	0	0,0
	Alto	64	100,0

En las informaciones del nivel de la gestión por procesos de habilidades sociales adquiridas mediante aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental de los trabajadores, se observó que se encontraba en un nivel alto con el 100 % de las respuestas de los sujetos encuestados. Las dimensiones de la variable gestión administrativa mostraron que la dimensión organización institucional se encontraba en el nivel alto con 98 % y la dimensión desarrollo del potencial humano estaba en el nivel alto con 97 %, lo cual indicó que en la institución la gestión por procesos se desarrolló adecuadamente y ha permitido fortalecer la institucionalidad del gobierno local y mantener estrecha comunicación interna y externa. (Tabla 2).

Tabla 2. Nivel de la gestión por procesos de habilidades sociales adquiridas mediante aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental de los trabajadores

Variable/Dimensiones	Nivel	Participantes	Porcentaje
Gestión administrativa	Bajo	0	0,0
	Medio	0	0,0
	Alto	64	100,0
Organización institucional	Bajo	0	0
	Medio	1	2,0
	Alto	64	98,0
Desarrollo del potencial humano	Bajo	0	0,0
	Medio	2	3,0
	Alto	62	97,0

Resultados inferenciales

Se pudo apreciar la existencia de relación entre la gestión administrativa en la municipalidad durante el año 2022, determinada por la correlación existente entre las variables, impacto psicológico y gestión por procesos de habilidades sociales adquiridas mediante aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental de los trabajadores, con una relación de 0,86 y significación alta de 0,00, inferior a la establecida por los investigadores en 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la alternativa. (Tabla 3).

Tabla 3. Correlación entre el impacto psicológico y la gestión administrativa

		Impacto psicológico	Gestión administrativa
Impacto psicológico	Correlación de *Spearman*	1	0,86**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	64	64
Gestión administrativa	Correlación de *Spearman*	0,86**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	64	64

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

DISCUSIÓN

Las informaciones del nivel de impacto psicológico que afecta a la organización discrepan de los resultados determinados en la investigación de González,[12] factor que determinó que es necesario fortalecer las prevenciones de los impactos que amenazan a las organizaciones por ser relevantes en el fortalecimiento institucional y en bien de la gobernabilidad de la institución a favor de la población.

La gestión por procesos se encontró en un nivel

alto, al momento del estudio, resultado que es similar al determinado por Claro,[13] quien manifestó en su investigación, que la implementación de la gestión administrativa en la institución incide en el plano organizacional y permite el desarrollo óptimo en el cumplimiento de metas y funciones.

Las variables, impacto psicológico y estrategias innovadoras que incluyen la gestión por procesos de habilidades sociales adquiridas mediante aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental de los trabajadores estaban correlacionadas con el resultado de la investigación de Arteaga[14] quien llegó al resultado de que los estudiantes tenían un nivel medio de habilidades sociales, con puntuaciones más altas en las habilidades de comunicación y cooperación obtenidas mediante diversos procesos, entre ellos la gestión por procesos y el aprendizaje por indagación.

En relación con las habilidades sociales educativas para el cuidado de la salud mental en la gestión por procesos, los hallazgos de Arteaga[14] sugieren que las habilidades sociales son importantes para el desarrollo integral de los adolescentes. Las habilidades sociales permiten a los adolescentes comunicarse de manera efectiva, establecer relaciones positivas y resolver conflictos de manera constructiva. Estas habilidades son esenciales para el cuidado de la salud, ya que permiten a los adolescentes tomar decisiones saludables, buscar ayuda cuando la necesiten y mantener relaciones positivas con los profesionales de la salud. L**os** resultados de la presente investigación se relacionan con la revisión sistemática de Enríquez[15] que analizó la relación entre la disfuncionalidad familiar y la depresión en adolescentes. Los resultados mostraron que la disfuncionalidad familiar es un factor de riesgo para la depresión en adolescentes. Estos hallazgos sugieren que las habilidades sociales pueden ayudar a reducir el riesgo de depresión en adolescentes. Las habilidades sociales permiten a los adolescentes comunicarse de manera efectiva con sus familias, expresar sus emociones de manera saludable y resolver conflictos de manera constructiva. Estas habilidades pueden ayudar a crear un ambiente familiar más funcional, lo que reduce el riesgo de depresión.

También el presente trabajo guarda relación con el artículo de Esteves[16] que investigó la relación entre las habilidades sociales y la funcionalidad familiar en adolescentes. Los resultados mostraron que las habilidades sociales están asociadas con una mayor funcionalidad familiar. En relación con las habilidades sociales educativas para el cuidado de la salud en la gestión por procesos, los hallazgos de Esteves[16] sugieren que las habilidades sociales pueden ayudar a mejorar la funcionalidad familiar. Las habilidades sociales permiten a los adolescentes comunicarse de manera efectiva con sus familias, establecer relaciones positivas y resolver conflictos de manera constructiva. Estas habilidades pueden ayudar a crear un ambiente familiar más funcional, lo que puede conducir a una mejor salud física y mental para los adolescentes.

El estudio permitió comprobar que existe alta influencia en el impacto psicológico de las habilidades innovadoras que incluyen la gestión por procesos de habilidades sociales adquiridas mediante aprendizaje por indagación para cuidar la salud mental de los trabajadores de una municipalidad del Perú. Esta variable debe tenerse en cuenta para estudios futuros que permitan identificar factores de riesgo e identificar las habilidades a desarrollar mediante el aprendizaje por indagación como una herramienta eficaz dentro de la gestión por procesos para mitigar el impacto psicológico ante múltiples factores que puedan afectar el desempeño de un colectivo laboral.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran la no existencia de conflictos de intereses relacionados con el estudio.

Los roles de autoría:

1. Conceptualización: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

2. Curación de datos: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

3. Análisis formal: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz

Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

4. Adquisición de fondos: Esta investigación no contó con adquisición de fondos.

5. Investigación: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

6. Metodología: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

7. Administración del proyecto: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

8. Recursos: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

9. Software: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

10. Supervisión: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

11. Validación: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

12. Visualización: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

13. Redacción del borrador original: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

14. Redacción, revisión y edición: Ruby Esmeralda Silva Herrera, Víctor Mario Culqui Rojas, Milagros Mirella De la Cruz Rojas, César Manuel Vigo Soriano, Luz Antonia Barreto Espinoza, Jorge Luis Albarrán Gil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Valentín M. Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la microred yugoslavia, nuevo chimbote 2017 [Internet]. Trujillo: Repositorio Digital Institucional UCV; 2018 [citado 3 May 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12551

2. Moreno GR, Pineda RC. Cultura Organizacional y Desempeño Docente en Instituciones Públicas de Educación Superior. UTE Rev Econom Negoc [Internet]. 2021 [citado 3 May 2023];12(2):[aprox. 19p]. Disponible en: https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/853/649

3. Marques E, de Moraes C, Hasselmann M, Deslandes S, Reichenheim M. Violence against women, children, and adolescents during the COVID-19 pandemic: overview, contributing factors, and mitigating measures. Cadernos Saúde Pública. 2020;36(4):1-6

4. Alamri HS, Algarni A, Shehata SF, Bshabshe AA, Alshehri NN, Alasiri AM, et al. Prevalence of depression, anxiety, and stress among the general population in Saudi Arabia during Covid-19 pandemic. International Journal Environmental Research Public Health. 2020;17(24):1-11

5. Planchuelo A, Odriozola P, Irurtia MJ, de Luis R. Longitudinal evaluation of the psychological impact of the COVID-19 crisis in Spain. J Affect Disorders. 2020;277(10):842-9

6. Estrada E. Habilidades sociales y agresividad de los estudiantes del nivel secundaria. Sciéndo [Internet]. 2019 [citado 3 May 2023];22(4):[aprox. 6p]. Disponible en: https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2695

7. Bernardi C, Menses LJ. The perception of organizational culture in Latin America. Consultoría en liderazgo [Internet]. Chicago: Spencer Stuart; 2018 [citado 3 May 2023]. Disponible en: https://www.spencerstuart.com/-/media/2018/april/the_perception_organizational_culture_latin_america_spanish.pdf

8. Hernández R, Fernández M, Baptista P. Metodología de la investigación científica. 5ta. ed.

México: McGraw-Hill; 2018

9. Tapullima S, Cribillero J. Escala de impacto psicológico debido a desastres naturales: desarrollo y validación en pobladores del distrito Santa Eulalia, Lima, 2021 [Internet]. Trujillo: Repositorio Digital UCV; 2022 [citado 3 May 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73813/Cribillero_DJ-Sánchez_TSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Ochoa HF, Quispe CM. Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Proveedores del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica–2019 [Internet]. Huancayo: Repositorio Institucional IPLA; 2022 [citado 3 May 2023]. Disponible en: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4353/T037_72558013_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Montoya C, Boyero M. El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Universidad Nacional de Misiones. Misiones, Argentina. Rev Científ Visión Futuro [Internet]. 2016 [citado 3 May 2023];20(2):[aprox. 20p]. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf

12. González K, Capuñay M. Influencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital Docente Belén-Lambayeque [Internet]. Lambayeque: Repositorio Institucional UNPRG; 2018 [citado 3 May 2023]. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2201/BC-TES-TMP-1075.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Claro J. Gestión y cultura organizacional en la gerencia de obras de la Municipalidad Provincial de Pasco [Internet]. Pasco: Repositorio Institucional UNDAC; 2020 [citado 3 May 2023]. Disponible en: https://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3012

14. Dionisio L. Habilidades sociales de los estudiantes de secundaria de la I.E. San Martín de Porres del distrito de Matacoto-Yungay [Internet]. Trujillo: Repositorio Digital Institucional UCV; 2017 [citado 3 May 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29550/dionisio_al-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

15. Enríquez R, Pérez R, Ortíz R, Cornejo Y, Chumpitaz H. Disfuncionalidad familiar y depresión del adolescente: una revisión sistemática entre los años 2016-2020. Revista Conrado [Internet]. 2020 [citado 11 Sep 2023];17(80):[aprox. 5p]. Disponible en: https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1844/1811

16. Esteves A, Paredes R, Calcina C, Yapuchura C. Habilidades sociales en adolescentes y funcionabilidad familiar. Comuni@cción [Internet]. 2020 [citado 3 May 2023];11(1):[aprox. 11p]. Disponible en: https://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682020000100016