



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal de enfermería  
en un hospital nivel II – Essalud, Callao, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Rocío Isabel Quintana Cueva (ORCID: 0000-0003-0210-0315)

**ASESORA:**

Dra. Juana Yris Díaz Mujica (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**Lima – Perú**

**2020**



**Dedicatoria:**

A mis queridos padres por todo el cariño, amor y comprensión que me han dado mediante sus enseñanzas y valores , guiando cada paso de mi camino y que ahora son ángeles que cuidan de mí y mis hermanos

**Agradecimiento:**

A mi compañero de vida por toda su comprensión y enseñanzas, por su amor incondicional, acompañándome en los momentos más difíciles doctor Jaime Domínguez Rojas.

Al tesoro de mi corazón mi hijo Pedro Ernesto por su amor infinito e incondicional, eres el motivo que me impulsa a seguir adelante, aprendemos día a día el valor de la familia.

A la Dra. Díaz por todo su conocimiento, guía y paciencia para el desarrollo de mi estudio.

## **PÁGINA DEL JURADO**

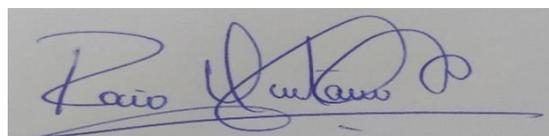
## Declaratoria de autenticidad

Yo **Rocío Isabel Quintana Cueva** estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Nivel II-Essalud, callao 2020”** en 76 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión servicios de la salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto de 2020



---

Rocío Isabel Quintana Cueva

DNI: 40908990

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>16</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.1.1 Tipo de investigación	16
2.1.2 Diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	22
<b>III. Resultados</b>	<b>23</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>31</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>36</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>38</b>
<b>Referencias</b>	<b>39</b>
<b>Anexos</b>	<b>47</b>

Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	50
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	54
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	58
Anexo 5: Operacionalización de variables	60
Anexo 6: Consentimiento informado	62
Anexo 7: Base de datos	64
Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento	66
Anexo 9: Evidencia SPSS	67
Anexo 10: Evidencia de encuestas.	70
Anexo 11: otras evidencias	

### **Índice de tablas**

	Pág.
Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable Factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones	23
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.	24
Tabla 3: Correlaciones de hipótesis general	26
Tabla 4: Correlaciones de hipótesis específicas	28

### **Índice de figuras**

	Pág.
Figura 1: Esquema del diseño de investigación	17
Figura 2: Niveles de los Factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones.	23
Figura 3: Niveles del Desempeño laboral y sus dimensiones.	25

## Resumen

El desarrollo de esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao 2020. El diseño metodológico que se uso fue el enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, el tipo fue básica, no probabilístico, diseño no experimental, la población total estuvo conformada por 60 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas de pediatría y neonatología, la técnica usada fue la encuesta y dos instrumentos como el cuestionario ,validados por dos estudios de referencia en el (2018) y revalidados en el (2020) ,para la confiabilidad se hizo uso el Coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose resultados altos de fiabilidad de 0,956 para el cuestionario factores de riesgo psicosocial y 0,921 en el cuestionario desempeño laboral.

Como resultado se obtuvieron valores de significancia de 0,000, lo cual es inferior a ( $p < 0,05$ ), con una correlación negativa moderada de (-0,587) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factores de riesgo psicosocial menor desempeño laboral, el resultado descriptivo nos dio un nivel medio de 51,7% para la variable factores de riesgo psicosocial y nivel medio de 58.3% para la variable desempeño laboral. Concluyendo que existe relación significativa de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

***Palabras claves:*** Factores de riesgo psicosocial, Desempeño laboral, estrés laboral.

## Abstract

The development of this research was carried out with the aim of determining the relationship of psychosocial risk factors in the work performance of nursing personnel in a level II hospital - Essalud, Callao 2020. The methodological design used for the quantitative approach, hypothetical deductive method, basic fuel type, non-probabilistic, non-experimental design, the total population was made up of 60 healthcare nurses working in the areas of pediatrics and neonatology, the technique used was the survey and two instruments such as the questionnaire, validated For two reference studies in (2018) and revalidated in (2020), the Cronbach's Alpha Coefficient was used for reliability, obtaining high results of 0.956 for the psychosocial risk factors questionnaire and 0.921 in the work job questionnaire.

As a result, significance values of 0.000 were obtained, which is less than ( $p < 0.05$ ), with a moderately negative correlation of (-0.587) inversely proportional, which will become a greater factor of psychosocial risk, lower work performance, the Descriptive result gave us a mean level of 51.7% for the variable psychosocial risk factors and a mean level of 58.3% for the variable work performance. Concluding that there is a significant relationship of psychosocial risk factors in the work performance of nursing personnel in a level II hospital - Essalud, Callao 2020.

**Keywords:** *Psychosocial risk factors, Job performance, job stress.*

## **I. Introducción**

En cuanto a la realidad problemática, observamos situaciones de tensión, fatiga, cansancio y estrés como factores que causan riesgo psicosociales presentes en los centros laborales sean del ámbito público o privado que se perciben en todas las unidades sean de función asistencial y/o administrativo, incrementándose cuando la demanda laboral es mayor a lo asignado para el trabajador. Hoy en día el trabajador de salud asistencial o los que cumplen la función de gestión organizacional están expuestos a aquellas condiciones de exigencia laboral dadas por la organización afectando directamente las relaciones con el empleador, su ámbito social y su desarrollo en el trabajo, la realización de esta tarea puede llegar a afectar la salud física, psíquica o social (OMS/OPS 2016).

Se sabe que el personal de salud afronta situaciones de enfermedad y muerte como parte de su función el cual aumenta los riesgos de contraer padecimientos vinculados con el estrés disminuyendo su desempeño en las funciones asignadas (Carrasco, 2015). Las respuestas que los profesionales de enfermería muestran ante los desafíos que afrontan en su acción diaria es muy variadas, persistiendo mayormente en instituciones públicas el cual los requerimientos de asistencia son demandantes y los bienes escasos. Situaciones que afectan la salud y el ánimo del personal, incrementándose con la existencia de pésimas condiciones laborales que la institución ofrece a sus colaboradores ocasionando disminución del desempeño e insatisfacción (Paca, 2018).

Existen experiencias a nivel internacional sobre factores de riesgo psicosocial relacionadas con el tiempo de trabajo, un ejemplo de ello es la que se da en Corea del sur evidenciándose jornadas laborales prolongadas diferenciándose de otros países desarrollados. La organización de cooperación y desarrollo económico señala la existencia de otros países en alto desarrollo con índices más elevados como México, resaltando que Japón padece de un problema con la muerte por las excesivas horas laborales y estrés, en la ciudad de Karoshi durante los años 2015 y 2016 se conoció 1456 casos de muerte por exceso de trabajo, podemos decir que a nivel mundial existe la prioridad de saber sobre este problema que afecta la salud y desempeño de los trabajadores. (Butt HS et al., 2012).

En el Perú 2014 el ministerio de trabajo y promoción del empleo ( MTPE) reporto acerca de los factores de riesgo psicosocial en sus colaboradores de Lima y Metropolitana que están vinculados a empresas adscritas al seguro complementario de trabajo de riesgo, encontrándose resultados preocupantes de estrés laboral leve a moderado causado por la exposición de diferentes agentes de riesgo como la sobre carga laboral, poca afrontación, exigencias emocionales, conflicto de roles ,dificultad para llevar un adecuado clima organizacional con sus autoridades ,desgaste físico y emocional producto del trabajo. El MTPE (2012) menciona que en el Perú la Ley 29783 y su ordenamiento supremo N° 005-2012-TR llamado seguridad y salud laboral reconociendo la presencia de factores psicosociales dentro de las instituciones laborales.

Actualmente se observa gran demanda laboral presente en todos los servicios en un hospital Nivel II – Essalud sobre todo en el área de pediatría y neonatología la problemática surge por las quejas constante que hacen mención el profesional de enfermería hacia la jefatura de la institución de no estar respetando las normas establecidas en un inicio, enfrentándose a condiciones de sobrecarga laboral por la alta demanda de usuarios agregando a ello las quejas del mismo por la mala atención que perciben ,ocasionando malestar en la enfermera a su vez está la falta de personal de apoyo, falta de insumos de protección personal (EPP), el tiempo de espera para la suplencia del turno, movimiento del personal hacia otro servicio que no es su competencia, roles de 24 horas, todas estas condiciones llevan a que el personal perciba cansancio, agotamiento, desmotivación, estrés, miedo, incertidumbre provocando que su desempeño profesional se vea afectada por los factores de riesgos presentes.

Para fundamentar el presente estudio se hará uso de trabajos previos internacionales observamos el de Anaya (2019) hizo referencia a su estudio *Diagnosis of the perceptions of psychosocial risk factors in the work of the personnel of a manufacturing industry* su objetivo fue determinar las percepciones del personal sobre los riesgos psicológicos en la que están expuestos mediante las condiciones de trabajo de carácter psicológico, estudio transversal no experimental, concluyendo que las condiciones de trabajo y contexto del trabajo son factores nocivos que perjudican la salud y desgaste psicológico. A su vez Zuluaga (2019) menciona en su investigación de tipo descriptivo transversal cuyo objetivo fue identificar que dimensiones estudiadas se relacionaban con mayor fuerza con el estrés y riesgo laboral en el personal de enfermería, dando como resultado a la dimensión ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas y

doble presencia causantes que provocan desgaste psicológico y emocional perjudicando la salud física y mental disminuyendo su efectividad laboral, se sustenta en este estudio que la existencia de estrés psicológico nos impide poder conducir de manera óptima nuestra función ya que generan muchos aspectos negativos que la persona percibe como amenaza. Asimismo Médino ,Rodríguez ,Silvana y García (2017) hicieron referencia en su investigación de corte transversal identificar la relación de riesgos psicosociales con el síndrome de burnout, población conformada por 232 colaboradores de la salud que atedian a pacientes con larga instancia hospitalaria, sus resultados fueron que existe relación del riesgo de estrés con el burnout a su vez indican que el individuo con mayor autoeficacia, optimismo y satisfacción pueden afrontar mejor el estrés.

Gómez, Rodríguez, Ordosgoitia, Rojas y Severiche (2017) hizo referencia en su estudio en una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena en el personal de salud sobre los riesgos psicosociales, su estudio concluye que existe alta carga laboral en el personal asistencial, demanda y exigencia psicológica durante la jornada laboral, a su vez bajo control del trabajo por factores internos y externos. Paravic, Quintana, Saenz (2016) hicieron referencia en su estudio Psychosocial risk factors at work: gender and nursing, enfocaron su estudio la desigualdad de género a las que están expuestas las enfermeras en relación con los enfermeros, estudio no experimental ,descriptivo trasversal, teniendo como resultados que las enfermeras mujeres por tener más libertad en atender a toda la población están más expuestas a sufrir de estrés y sobrecarga laboral a lo contrario con los enfermeros que están ciertamente limitados en atender a algunas características de población, en la sociedad se ha visto a la enfermera como aquel profesional que atiende a toda población y es cierto la capacidad de su función no tiene límites por ello mismo también su demanda laboral es alta el cual puede generarle sobrecarga y carga laboral provocando poca eficiencia y eficacia en sus funciones.

Góngora, Moya, Guilguiruca (2016) mencionaron en su estudio determinar la existencia entre los riesgos psicosociales de ámbito laboral con el estrés que percibe el trabajador dentro de la empresa, fue un estudio descriptivo de corte transversal, su población de estudio fueron de 292 trabajadores, obtuvieron como resultado que todos los factores de riesgos psicosociales tenían alto nivel de asociación con el estrés. Al respecto Aldrete, Gonzales, Navarro, León y Pérez (2016) plantearon en su estudio identificar la relación de los factores psicosociales laborales y el estrés del trabajador asistencial de enfermería, Concluye el estudio la existencia

de factores psicológicos negativos en el desarrollo de las funciones asistenciales y tensión en el contenido de la ejecución de su función y la relación con la organización.

En cuanto a los trabajos previos nacionales: Rojas (2019) menciona en su estudio identificar la relación entre estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de un programa productivo de una empresa agraria uso el análisis descriptivo no experimental, dando como resultado que el ritmo de trabajo ocasiona exigencia física y psicológica causando que el desempeño se vea disminuido. Asimismo Abanto (2019) nos planteó en su estudio transversal, correlacional cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre los riesgo psicosociales y estrés laboral, su población de estudio enfermeras asistenciales de sala operatoria, concluyendo en sus resultados que a mayor factores de riesgo psicosocial mayor será el estrés laboral que percibe el personal de salud. Trinidad (2019) refirió en su estudio identificar la relación de factores de riesgo y la satisfacción laboral en el trabajador, estudio de tipo descriptivo transversal, concluyendo que existe relación negativa de la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral del trabajador administrativo causando estrés.

Prado (2018) hizo referencia en su estudio descriptivo trasversal, cuyo objetivo fue determinar los riesgos ocupacionales del personal de enfermería, contaron con una muestra de 30 enfermeras que laboran en el área de emergencia, concluyendo que los factores biológicos y ergonómicos causan riesgo psicosocial. Asimismo tapia (2017) refirió identificar la relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral, cuyo estudio fue trasversal correlacional ,con una población de estudio de 100 enfermeras asistenciales, concluyendo la existencia negativa, alta y significativa de una variable sobre la otra, teniendo al control sobre el trabajo en un nivel medio prevalente. Castro (2016) nos mencionó en su investigación de enfoque cuantitativo con diseño no experimental, cuyo objetivo fue identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial con el estrés laboral en enfermeras asistenciales de un centro quirúrgico, concluyendo que de las seis dimensiones usadas tres resultaron con una relación significativa para la presencia de estrés. Quispez (2016) hizo referencia en su objetivo de estudio determinar los riesgos psicosociales que afectan el rendimiento laboral del personal hospitalario, deduciendo la presencia de influencia negativa de riesgos psicosociales para el desarrollo de la función asistencial más aun cuando las exigencias psicológicas se asocia con la inseguridad del trabajador causando temor y estrés.

En cuanto a las teorías relacionadas se definen a la **variable 1: factores de riesgo Psicosocial** Parra (2003) definió a los factores de riesgo psicosocial a situaciones referente al ambiente de la persona, el cual posee la singularidad de presentar acontecimientos o padecimientos o desorden que alteran la salud. La Organización Internacional del Trabajo (2018) refiere los factores psicosociales alteran negativamente al avance del trabajo y al bienestar del colaborador, generando riesgos como: estrés laboral, síndrome de burnout, violencia laboral, entre otros, los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico y/o social en las personas y aún más del personal de salud. Essalud (2015) definió que los factores psicosociales afectan negativamente en el empleado generando carga mental, fatiga mental, insatisfacción laboral, dificultad de relación, baja motivación laboral.

Asimismo Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005) hicieron referencia a los factores de riesgo psicosocial a escenarios laborales y organizacionales relacionados a las funciones que realiza el trabajador el cual pueden verse demandantes y exigente pudiendo afectar el bienestar físico, psíquico y social. Alvarado (2012) señala aquellas situaciones que están presentes en el desarrollo laboral del trabajador y todo lo relacionado a ello, están directamente en relación con la dirección de la organización como la carga laboral, la operación de las tareas y funciones, llevando a posibles afectaciones del bienestar psicoemocional y fisiológico del colaborador. Cox, T. & Griffiths (1996) hicieron mención que los factores de riesgo psicosocial son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica a su vez son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo.

En la variable de estudio se caracteriza por presentar tres eslabones primordiales que permiten fundamentar la investigación, el primero es aquella que se relaciona con la estructura organizacional. Calbralth (2001) definió a la estructura organizacional la manera en que se distribuyen, agrupan y coordinan las actividades en una organización, así como las relaciones entre los gerentes y los empleados, es un proceso que comienza con la planificación de estrategias y culmina con el cumplimiento de objetivos tanto del empleado como de la organización. La siguiente característica es aquella que se relaciona con la organización en el tiempo del trabajo, Bilbao y cervantes (2011) definieron el tiempo de trabajo y su duración constituye una de las condiciones básicas de relación laboral, el contrato de trabajo no es más

que la prestación de un servicio durante un tiempo a cambio de una retribución a sí mismo, la distribución de la jornada ordinaria de trabajo significa la cantidad de tiempo que se va a dedicar el trabajador concreto a desempeñar las funciones propias de su puesto de trabajo dentro del módulo temporal, que puede ser diario, semanal, mensual, trimestral o anual.

La última característica es aquella que se relaciona con las funciones laborales o tareas que realiza el trabajador. Portuondo y Torres (1999) definieron a las funciones o tareas como el cargo o empleo, designado por un conjunto de deberes y responsabilidades de una persona, surge de la naturaleza misma del proceso social del trabajo que permite identificar la aportación que hace a la sociedad una profesión, describe su finalidad y establece sus límites, aumenta la productividad y promueve a una organización más eficaz y productiva es la que determinar los deberes, responsabilidades y jerarquías de autoridad, mejorar la comunicación interpersonal.

La importancia de conocer porque los factores de riesgo psicosocial son un problema que causa desequilibrio en la salud constituye el propósito del estudio, se busca promover factores protectores que ayuden a prevenir todos los males generados por este problema de salud pública. Álvarez (2006) define la importancia de los riesgos en el trabajo representa la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la actividad que se realiza o el medio en el cual se permanece durante el desempeño de la misma, los factores psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, por cuanto los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado el crecimiento de afecciones de salud en la población y particularmente en la población trabajadora, en la cual se cataloga como un problema emergente de la Salud Pública, y particularmente de Salud Ocupacional.

Para conceptualizar y fundamentar las 5 dimensiones de la primera variable del estudio y sus indicadores respectivamente los autores (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, (2005) refirieron que la **Dimensión 1. Exigencias psicológicas** son problemas psicoemocional producto de la intensidad del trabajo, carga laboral, mala comunicación organizacional el cual repercute en la salud del trabajador debido al alto grado de estrés causando múltiples problemas asociados. OMS (2004) refirió que la cantidad de funciones asignadas al trabajador más las horas laborales demandantes son factores principales que generan estrés y están presentes en el día a día en ámbito laboral del trabajador. Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, (1991) definieron a las reacciones de tensión psicológica más negativas como fatiga,

ansiedad, depresión y enfermedad física, que se producen cuando las exigencias del puesto de trabajo están elevadas y la persona no posee un control de cómo afrontar esta dificultad.

Respecto a los indicadores de esta dimensión los mismos autores refieren que las exigencias cuantitativas; son muy elevadas cuando la cantidad de trabajo sobrepasa los límites de la jornada laboral. Ritmo de trabajo; los autores indican que las exigencias psicológicas están relacionadas con la intensidad del trabajo, ritmo del trabajo y el tiempo que lleva cumplir con las funciones asignadas llevando al trabajador a sobrecargar sus capacidades. Exigencias emocionales; en este indicador los autores menciona que el trabajador no debe involucrarse emocionalmente tanto en su ámbito personal (compañeros de trabajo) o cuando trabaja con personas, debe exigirse a sí mismo en controlar sus emociones.

**Dimensión 2. Control sobre el trabajo** En esta dimensión los autores Moncada, Llorens, Navarro Kristensen, (2005) mencionaron el alto grado de controlar situaciones dentro del trabajo, el cual le va permitir al trabajador el buen desempeño de sus funciones a su vez aprender nuevas habilidades y retos. Así mismo Gilmonte (2016) menciona es la confianza que la empresa otorga al trabajador para contar con su propia autonomía y capacidad de tomar buenas decisiones y las miras que tiene hacia el logro de sus objetivos dentro de la empresa. Karasek, Theorell (1990) refirieron el control en el trabajo constituye una dimensión potencialmente positiva constituyendo como no un factor de riesgo sino un factor de promoción de la salud en el trabajo, pudiendo ser su ausencia un factor de riesgo para la salud. Sus indicadores son: Influencia en el trabajo; en este indicador mencionan los autores la capacidad de cada trabajador para participar libremente en toma de decisiones respecto al desenvolvimiento en su trabajo y como perciben su propio desarrollo en la empresa. Posibilidades de desarrollo; Este indicador hace referencia a la confianza que la empresa deposita en sus trabajadores permitiéndoles desarrollar y ejecutar sus conocimientos con libertad, ganando a su vez habilidades, experiencias y nuevos conocimientos. Sentido del trabajo; los mismos autores mencionan sobre las funciones que realiza el trabajador y la percepción que tiene al ver el producto final de su trabajo el cual influye en mejorar su propio trabajo motivándolo a seguir cumpliendo bien sus funciones.

**Dimensión 3. Apoyo social.** Los mismos autores (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, (2005) refirieron en esta dimensión sobre las relaciones interpersonales que tiene el trabajador para con sus autoridades y colegas de su mismo trabajo, el nivel de comunicación

jerárquico que representa puede llevar a dificultar la libre participación dentro de la esfera laboral, ocasionando que el apoyo social exigido no sea dado por parte de las autoridades frente a la existencia de barreras. Del mismo modo Fernández (2010) “El hecho que exista gran interacción en un grupo ya sea entre pares o con superiores no asegura apoyo social, dado que las interrelaciones también pueden generar conflictos que pueden determinar un adecuado o inadecuado clima organizacional” (p.35), el autor menciona que las relaciones interpersonales con las altas esferas no necesariamente van a crear apoyo social muy en contrario puede provocar conflictos por las diferencias de opiniones y poca tolerancia participativa provocando una situación estresante entre el trabajador y el empleador. Johnson & Hall (1988) mencionaron al apoyo social el incremento de la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

Los indicadores: Claridad de rol; este indicador hace referencia sobre las condiciones laborales que está dispuesto a cumplir el trabajador, las funciones, normas y roles asignadas por la empresa para el desempeño de sus funciones a su vez el logro de sus propios objetivos. Conflicto de rol; este indicador hace referencia a las contradicciones del cumplimiento de las normas dadas por una empresa al inicio de la contratación de un empleado, provocando serios problemas y conflictos laborales faltando a los principios éticos por parte de la empresa que no respeta sus propias normas. Previsibilidad; este indicador hace referencia sobre las fuentes de información y comunicación clara y veraz que los empleadores brindan a sus trabajadores dentro del ámbito laboral, el cual conlleva a mejorar la práctica de sus funciones y a su pronta y rápida adaptación en su trabajo. Confianza vertical; es la confianza existente entre la empresa y el trabajador el cual permitirá la confianza, motivación y satisfacción en ambas partes llevando al desarrollo de la empresa y el colaborado. Justicia. Los autores mencionan al trato equitativo de respeto y consideración de la empresa hacia todos sus colaboradores respetando sus derechos en equidad. Calidad del liderazgo; este indicador nos menciona sobre las decisiones de los gestores y líderes de una empresa al convocar a un personal eficiente y competitivo que sume al desarrollo de entidad.

**Dimensión 4. Compensaciones del trabajo.** Los mismos autores (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005), mencionaron sobre la percepción del trabajador de no ser reconocido por su institución a pesar del esfuerzo invertido pudiendo provocar problemas serios de salud como un alto estrés laboral. Puchol (2012) menciona es el medio indicado como gran

herramienta que permitirá atraer, conservar y mantener motivados a los colaboradores indicados para ejecutar el desempeño en la organización el cual conlleva una satisfacción personal que depende no solo de una retribución económica, pero su ausencia puede causar efectos negativos en la función laboral del trabajador. Los indicadores de esta dimensión son: Inseguridad sobre las condiciones de trabajo; es la percepción que tiene el trabajador sobre su proyección laboral y los cambios que este represente el cual puede ponerlo en una situación de continuar o abandonar su trabajo ocasionándole preocupación y desmotivación Reconocimiento; es la confianza que el empleador otorga a sus colaboradores brindándoles los beneficios y reconocimientos por su buen desempeño y confianza hacia la empresa.

**Dimensión 5. Doble presencia.** Los mismos autores hicieron mención en esta dimensión que la doble presencia está en relación con la carga laboral en el trabajo y la carga familiar en el hogar el cual provoca serias tensiones a la persona, en el trabajo estas condiciones se dan por la demanda laboral más de lo permitido, las jornadas de horas prolongadas, los cambios de horarios etc, alterando la convivencia familiar y social. En lo referente Caldas (2018) la doble presencia es un problema que se presenta cuando ambos factores (el trabajo y las funciones del hogar) se cruzan sea en el ámbito que se encuentren no pudiendo solucionarlo en ese momento el problema ocasionando preocupación y estrés en la persona que lo parece. Asimismo para Fernández y Solari (2017) la doble presencia se presenta cuando la persona puede manejar ambos factores sea en al ámbito que se encuentre sin verse alterado los dos espacios. Los indicadores de esta dimensión; Doble presencia en casa; son aquellas múltiples funciones que se realiza en casa y la carga laboral que todo ello implica para la persona, cuando a su vez tiene que cumplir jornadas laborales demandantes. Doble presencia en el trabajo; son las exigencias laborales que el trabajador tiene que cumplir durante su jornada de trabajo en las que muchas veces sobrepasan su capacidad física y mental.

El estudio de los factores de riesgo psicosocial se fundamentan en el modelo Demanda-Control (Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991) hicieron referencia a dos posturas que son el origen del estrés laboral el primero son aquellas demandas y exigencias psicológicas que están presentes en el trabajo y a su vez el mecanismo de control que tiene el colaborador para superar estos obstáculos, se enfocan en la línea de la salud pública porque es un problema que se caracteriza por su trascendencia y magnitud y debe ser priorizado como un mecanismo preventivo promocional dentro del primer nivel de atención, a su vez se

menciona a la salud como un estado de equilibrio y bienestar psicosocial y fisiológico entre el entorno y la persona, el estrés laboral produce efectos perjudiciales en la salud y calidad de vida del trabajador así como también la salud organizacional. Los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto.

Respecto a la variable **2 desempeño laboral** Valero , Jhoan (2014),definieron “El desempeño laboral es el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su horario de trabajo dentro de una institución , el cual está sometido voluntariamente a las normas y exigencias de la empresa ”(p. 166), el trabajador tiene la capacidad de realizar sus funciones de manera óptima y efectiva dentro de la organización basado en normas y leyes el cual tiene la responsabilidad de cumplirlas para garantizar el desarrollo de la empresa. Así mismo Gilbert (2003) el autor menciona que para la evaluación de las competencias y desempeño laboral la empresa debe realizar evaluaciones continuas al trabajador basado en indicadores como calidad en el desarrollo de sus funciones ,la eficiencia de su trabajo y la responsabilidad de cumplir con todas las funciones dadas por la empresa. Drucker (2003) menciona “El desempeño es la esencia para el desarrollo de una institución, la presencia de protocolos y normas contribuye a mejorar el desempeño laboral del colaborador” (p. 311), el autor refiere que el desempeño laboral es una valor importante para el desarrollo del sistema de organización, es el eslabón de superación y crecimiento de la empresa y del propio colaborador para el cumplimiento de sus objetivos personales y profesionales.

Chiavenato (2007) refirió el desempeño laboral es el valor agregado de cada persona es su eficiencia y capacidad de desarrollar bien su trabajo dentro de la empresa ,es la competencia ganada durante su experiencia y conocimiento y ello se ve reflejada en su producto final ,llevando a la satisfacción del propio colaborador y en la empresa. Para Ayala (2007) la evaluación del desempeño laboral deben ser evaluadas en forma sistemática realizada por el empleador mediante un procedimiento estructural que mide las actitudes, atributos, comportamientos, competencias y resultados que el trabajador tiene con la empresa, de la misma forma la empresa tiene que identificar aquellas situaciones negativas de sus colaboradores que pueden poner en riesgo el éxito y progreso de la institución .

En ese sentido Chiavenato (2009), planteo la medición del desempeño laboral debe estar basado en tres objetivos principales que toda organización considere importante para el

desarrollo organizacional como: la medición del potencial y competencia humana en el desarrollo de sus funciones dadas por la empresa, el segundo es capacitar constantemente al trabajador incrementando sus niveles de conocimientos permitiéndoles obtener herramientas propias para el buen desempeño de sus funciones y por último esta la medición del producto que el colaborador expone hacia la empresa el cual puede garantizar el desarrollo por un periodo indefinido.

Las principales características que fundamentan al desempeño laboral son aquellas propias del trabajador y las cualidades que el posee las cuales mencionamos a tres de las más importantes para el estudio. Furnham (2000), considera a los conocimientos, habilidades y capacidades que las personas deben demostrar en el momento de desarrollar sus funciones, a su vez completa estas características a la adaptabilidad que es la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas. Comunicación, es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. Iniciativa, la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado ya sea técnicos o profesionales en áreas relacionadas su de trabajo. Por último el trabajo en Equipo, es la capacidad de desarrollarse eficazmente en equipos, grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico.

Rojas (2003) menciona la importancia del desempeño laboral como aquella acción que permitirá analizar la calidad de los resultados, certificará al nivel de competencia laboral, identificará las necesidades de superación del trabajador, mejorará el clima laboral y la comunicación con los demás a su vez se conocerá la satisfacción del trabajador e incrementar la calidad y objetividad en la toma de decisiones.

De acuerdo a Ramírez (2013) la **Dimensión 1. Desempeño de la tarea;** son aquellas conductas y acciones laborales que se realiza dentro del lugar de trabajo contribuyendo positiva o negativamente en producción de bienes para la institución, esta dimensión responde principalmente al progreso del puesto laboral, es decir al óptimo desempeño de las funciones y actividades. Campbell et al., (1993) y Sackett, (2002). Ambos coincidieron a comportamientos relacionados con el puesto de trabajo que contribuyen con las metas de la organización. Los indicadores de esta dimensión son: Conductas intra-rol; considerado así a las normas, reglas y protocolos estipuladas dentro de las actividades formales de los puestos de

trabajo .El mismo autor considera que las Conductas extra-rol; son actitudes que sobrepasan el deber formal del puesto de trabajo.(Ramírez, 2013) menciona en esta dimensión y a sus indicadores.

**Dimensión 2. Desempeño contextual;** es la presencia de comportamientos positivos del trabajador que aportan en mejorar un buen ambiente psicológico y social dentro del espacio laboral permitiendo cumplir objetivos institucionales mejorando el contexto en las tareas. Campbell et al., (1993) y Sackett, (2002). Coincidieron a los comportamientos relacionados que incrementan las acciones con el desempeño de las funciones dadas en el puesto de trabajo y contribuyen con las metas de la organización. Sus indicadores: Contexto social; acción y posición del colaborador relacionado con las normas de la institución que ayudan en generar un ambiente social favorable para el cumplimiento de la jornada laboral. Contexto psicológico; situaciones psicológicas afectivas positivas que aportan en las buenas relaciones interpersonales entre el trabajador y la organización. Contexto organizacional. Determinaciones de las acciones internas, externas y expectativas del contexto inmediato que la organización necesita para el alcance de objetivos.

**Dimensión 3. Desempeño adaptativo** (Ramírez, 2013), hizo referencia a la creatividad, innovación y capacidad de solucionar dificultades que se presentan en los diferentes ámbitos laborales, adaptándose a cambios en forma eficaz de situaciones movibles, aprendiendo cualidades para ser competente a nuevos desafíos en el trabajo. Mc Gregor (2003) y Doshi (2017) coinciden en definir a la eficacia con la que la organización diverge de la estrategia, se manifiesta a través de la creatividad, de la innovación o de la capacidad de resolver problemas, el incrementar el dominio del sistema por parte de la persona. Sus indicadores son: Capacidad de enfrentar cambios; son comportamientos y posturas que responde a los cambios presentados por las exigencias laborales, es decir la capacidad de las personas para responder y resolver situaciones exigentes (Ramírez, 2013).El mismo autor indico que la Flexibilidad; permitirá mejorar las actitudes y conductas de los colaboradores para aprender nuevos retos y conocimientos en la empresa desarrollando más sus competencias.

**Dimensión 4. Desempeño proactivo** (Ramírez, 2013), responde a conductas y actitudes de carácter firme y positivo que ayudan al trabajador a prepararse a retos y exigencias frente a cambios del contexto laboral. Covey (2014) y Bateman (2015) ambos

coinciden en definir a la proactividad como la actitud que la persona asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida. Sus indicadores: Iniciativa; Actitudes que permitirá encaminar buenas acciones y lograr cambios de mejora en algo ya establecido en una institución. Proyección al futuro. Trascendencia de las actitudes, conductas y aspiraciones personales y profesionales para cumplir los objetivos planteados.

La variable del estudio se respalda en la teoría de Ramírez (2013) quien plantea al desempeño laboral como conductas y acciones propias del colaborador cuyo objetivo es cumplir metas organizacionales, esta teoría se respalda en el postulado de Motowidlo, Borman y Schmitt (1997) mencionaron la importancia del desempeño laboral el cual es conceptualizado en cuatro ejes importantes como; carácter comportamental; carácter episódico; carácter evaluativo y carácter multidimensional ambos enfoques están alineados en las gestiones organizacionales de calidad y eficacia como indicadores del buen desempeño de la persona, busca el logro de metas, objetivos, compromisos y valores de los colaboradores.

Así mismo, se formuló como **problema general:** ¿Cuál es la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao 2020?; como problemas específicos se hace referencia; ¿Cuál es la relación de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao 2020?; ¿Cuál es la relación de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao 2020?; ¿Cuál es la relación de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao 2020?; ¿Cuál es la relación de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao 2020?; ¿Cuál es la relación de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao 2020?.

La importancia del estudio se **justifica teóricamente** en la teoría demanda-control de Karasek y Theorell (1990) y, Johnson y Johansson, (1991) mencionaron que el estrés se presenta por dos características las demandas psicológicas del trabajo y el control que se tiene del mismo. A su vez mencionamos la teoría de Ramírez (2013) hizo referencia al desempeño laboral sobre los comportamientos particulares del colaborador con el fin de lograr las metas organizacionales. **Justificación práctica**, con los resultados obtenidos se contribuirá en mejorar las conductas, actitudes y destrezas de los colaboradores de la institución, permitiendo a los directivos del hospital contar con sustento teórico que ayuden a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores corrigiendo aquellos factores que ponen en peligro la salud integral del trabajador y de esta forma ofrecer un mejor servicio a los usuarios que asisten para una atención. **Justificación metodológica**, Por la característica cuantitativa de la investigación se hará uso de dos instrumentos de medición para las variables del estudio en el personal licenciado de enfermería.

A si mismo se detalla el objetivo general: Determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020. Se considera como objetivos específicos: Determinar la relación de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020; Determinar la relación de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020; Determinar la relación de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020; Determinar la relación de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020; Determinar la relación de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020.

En el estudio se plantea la hipótesis general: Existe relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de Enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020; así mismo se consideró las hipótesis específicas; Existe relación de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020; Existe relación de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020; Existe relación de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral del

personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020 ; Existe relación de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020; Existe relación de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación.**

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

Enfoque de investigación.

Enfoque cuantitativo se usara la recaudación e interpretación de los datos de los fenómenos que se puedan medir para luego ser analizadas mediante técnicas estadísticas con el propósito de describir, explicar y predecir los hechos que se están presentando en un ámbito de estudio (Kerlinger 2002).

Método:

Procedimiento hipotético deductivo busca probar que una hipótesis es falsa de acuerdo a la realidad donde se producen los hechos o fenómenos de estudio (Pino, 2007). Para el estudio se busca partir de premisas generales para llegar a conclusiones particulares en el caso se acepte o rechace las hipótesis planteadas, solo se hará posible mediante la observación de los fenómenos a estudiar.

Tipos de investigación.

El estudio es básico porque pretende descubrir un conjunto de conocimientos nuevos que aporten en la investigación científica y desarrollo teórico (Bernal ,2016), para el estudio se pretende generar nuevos conocimientos que aporten en el desarrollo de futuras búsquedas científicas y dar posibles soluciones al problema existente.

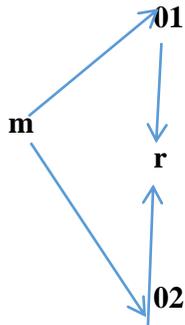
Nivel de investigación.

Estudio correlacional Sánchez y Reyes (2015) refirieron a la verificación de la relación de las variables de estudio. En el estudio se pretende verificar la existencia de relación de las dos variables planteadas.

#### **2.1.2 Diseño de investigación:**

No experimental las variables de estudio no serán manipularas en ninguna etapa de la investigación, se observaran los cambios originados para luego ser analizados (Hernández,

Fernández y Baptista, 2010). Así mismo el estudio será transversal porque se analizará el fenómeno en un periodo de tiempo corto, recopilando la información de la población en un solo punto en el tiempo y para observar la relación entre las variables de interés, Valderrama (2013).



**Figura 1: esquema del diseño de investigación**

Dónde:

**m** = Muestra de estudio

**01**= Var. 1 (Factores de Riesgo Psicosocial)

**02**= Var. 2(Desempeño Laboral)

**r**= relación

## **2.2 Operacionalización de Variables.**

Variable 1: factores de riesgo psicosocial

Definición conceptual:

Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005) hicieron referencia a escenarios laborales y organización relacionada a las actividades que realiza el trabajador el cual pueden verse demandantes y exigente pudiendo afectar el bienestar físico, psíquico y social.

Definición operacional

Se consideró 5 dimensiones ,14 indicadores ,20 ítems, la escala de Likert y el nivel es: Bajo, Regular y Alto. (Ver tabla en anexo 5).

Variable 2: desempeño laboral.

Definición conceptual

Ramírez (2013) refirió aquellos comportamientos de las personas que están en búsqueda del logro de objetivos organizacionales constituyendo un valor agregado para la empresa mediante su eficacia y efectividad del empleado.

Definición operacional de desempeño laboral

Se consideró 4 dimensiones ,9 indicadores ,20 ítems, escala Likert y los niveles Bajo, Regular y Alto. (Ver tabla en anexo 5 ).

### **2.3 Población, muestra y muestreo.**

#### **Población**

Es un grupo de personas, seres o cosas que comparten similitudes específicas el cual se pretende conocer para una investigación Valderrama (2013),el estudio estará conformado por 60 enfermeras de las unidades de pediatría y neonatología del hospital nivel II – essalud callao 2020.

#### **Muestra**

López (2004) definió como un sub conjunto de elementos que son seleccionados previamente de una población que presenta las mismas características de interés para realizar una investigación, en este caso la muestra es intencionada será igual a la población de estudio conformado por 60 enfermeras de las unidades de pediatría y neonatología del hospital nivel II – essalud callao 2020.

#### **Muestreo**

El muestreo de esta investigación es no aleatorio.

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica:**

La encuesta es una técnica de recolección de datos de forma concreta, particular y práctica que se utiliza para llevar a cabo un proceso de investigación, permite estructurar y cuantificar los

datos encontrados en una población, Carrasco (2009). Para el estudio se busca información mediante preguntas con respuestas dicotómicas de escala ordinal que se realizara a las enfermeras que forman parte de la población.

**Instrumento:**

Se hará uso del instrumento como el cuestionario, Behar (2008) menciona al cuestionario como un conjunto de preguntas preparado sistemáticamente, para medir las variables del estudio.

**Ficha técnica de instrumento factores de riesgo psicosocial.**

Autor: Abanto (2018) según el modelo de Moncada, Llorens, Kristensen, Vega. (2011).

Forma de aplicación: Personal

Duración: 20 minutos

Ámbito de aplicación: Personal asistencial de enfermería.

Descripción: El cuestionario consta de 20 preguntas divididas en 5 dimensiones. Dimensión exigencias psicológicas (ítems 1 al 5); dimensión Control sobre el trabajo (ítems 6 al 10); dimensión Apoyo social (ítems 11 al 15); dimensión Compensación del trabajo (ítems 16 al 18) y dimensión Doble presencia (ítems 19 al 20).

**Puntuación:** Respuesta en escala de Likert. Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

**Puntaje:** Máximo puntaje es 100, que tiene los siguientes rangos: Bajo 20 a 46 puntos; Regular 47 a 73 y Alto 74 a 100 puntos.

**Ficha técnica de instrumento Desempeño Laboral.**

Autor: López (2018) según modelo de Ramírez (2013)

Forma de aplicación: Personal.

Ámbito de aplicación: Personal asistencial de enfermería.

Duración: 20 minutos

**Descripción:** Ítems del cuestionario consta de 20 preguntas divididas en 4 dimensiones. Dimensión desempeño de la tarea (ítems 1 al 5); dimensión desempeño contextual (ítems 6 al 10); dimensión desempeño adaptativo (ítems 11 al 15) y desempeño proactivo (ítems 16 al 20).

**Puntuación:** Respuesta en escala de Likert. Siempre (5), Muchas veces (4), A veces (3), pocas veces (2), Nunca (1).

**Puntaje:** Máximo puntaje 100, que tiene los siguientes rangos: Bajo 20 a 26 puntos; Regular 47 a 73 puntos y Alto 74 a 100 puntos.

### **Validez**

American Educacional Research Association (2014) definió el grado en que la evidencia y la teoría apoyan la interpretación del estudio. Para el desarrollo del estudio se usó dos instrumentos previamente validados en otras investigaciones por los autores Abanto (2018) en su estudio Factores de riesgo psicosocial y López Marticorena (2018) en su investigación desempeño laboral, a su vez se realizó la rectificación de la validez del instrumento por el especialista metodológico Dra. Juana Yris Mujica (2020) quien concluyo la suficiencia del instrumento (Ver anexo 3).

### **Confiabilidad:**

Es la precisión o exactitud de un instrumento que aplicado al mismo sujeto produce resultados idénticos, Hernández (2014). Para garantizar la confiabilidad de los instrumentos se usó el coeficiente de consistencia interna de Alfa de Cronbach mediante una prueba piloto entendiéndose como la puesta en práctica para la realización de un estudio preliminar que permite evaluar su viabilidad a su vez evitar gastos innecesarios de recursos Survey (2015), se realizó a 20 participantes de características similares a la población de estudio, dando como resultado indicadores altos de fiabilidad 0,956 para el cuestionario factores de riesgo psicosocial y 0,921 para el cuestionario desempeño laboral concluyendo que ambos instrumentos garantizan su uso en la investigación (Ver anexo 4).

## **2.5 Procedimiento.**

La realización del presente estudio nace de un interés observada y percibida en las unidades de neonatología y pediatría de un hospital de salud nivel II en el Callao, donde el personal de

enfermería con función asistencial presentaba quejas sobre cansancio, carga laboral, desgaste emocional, desmotivación, estrés etc, llevando a que su desempeño profesional se vea disminuida, motivando a la investigadora descubrir cuáles eran los factores que estaban ocasionado todo estos efectos negativos en el personal de salud. Se parte de un marco teórico que permitan argumentar y sustentar el problema ya identificado, determinado que existen factores de riesgo psicosocial que afecta la salud psicoemocional del personal de salud afectando su desempeño laboral, seguido a ello se eligió la metodología de investigación con los pasos y protocolos a considerar, la población de estudio está conformado por 60 enfermeras asistenciales de las unidades ya mencionadas.

Así mismo para hallar los resultados se utilizó dos instrumentos validados por expertos y con una confiabilidad alta para ambos, se coordinó con la población para aplicar los instrumentos, seguido a ello se procedió analizar e interpretar los resultados obtenidos mediante la ordenación de la base de datos, como última etapa se obtiene la discusión, conclusiones y como producto final se elabora el informe final.

## **2.6 Métodos de análisis de datos.**

### **Análisis descriptivos.**

Los datos obtenidos de la población total de 60 enfermeras serán consolidados para luego procesarlas en el programa estadístico SPSS versión 26, con ello categorizar las variables de estudio con sus dimensiones respectivas. Para el análisis se utilizara gráficos en barra y tablas de frecuencias, para explicar en qué medida y nivel se encuentra cada variable con sus dimensiones.

### **Análisis inferencial.**

Para contrastar las hipótesis del estudio y verificar las posibles relaciones con las variables y dimensiones se usara la prueba no paramétrica de Rho Spearman, llegando a conclusiones mediante los resultados del nivel de significancia hallándose de esta forma de interpretación.

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

## **2.7 Aspectos éticos de la investigación.**

El estudio se considera por su originalidad y veracidad siendo desarrollado por el propio investigador, basándose en modelos de estudios referentes, a su vez considerará los aspectos éticos principales y vitales, porque la unidad del estudio son las personas y su participación solicita el permiso razón por la que se procederá al uso del consentimiento informado, los participantes tendrán autonomía en participar libremente en la investigación, se respetará el anonimato del sujeto encuestado, garantizando su integridad en todo momento, los instrumentos serán adecuadamente cuidados y las respuestas que brinden serán registradas objetivamente evitando algún tipo de juicio o discusión.

Se hará usos de las citas y referencias APA respetando el reglamento planteado por la Universidad César Vallejo.

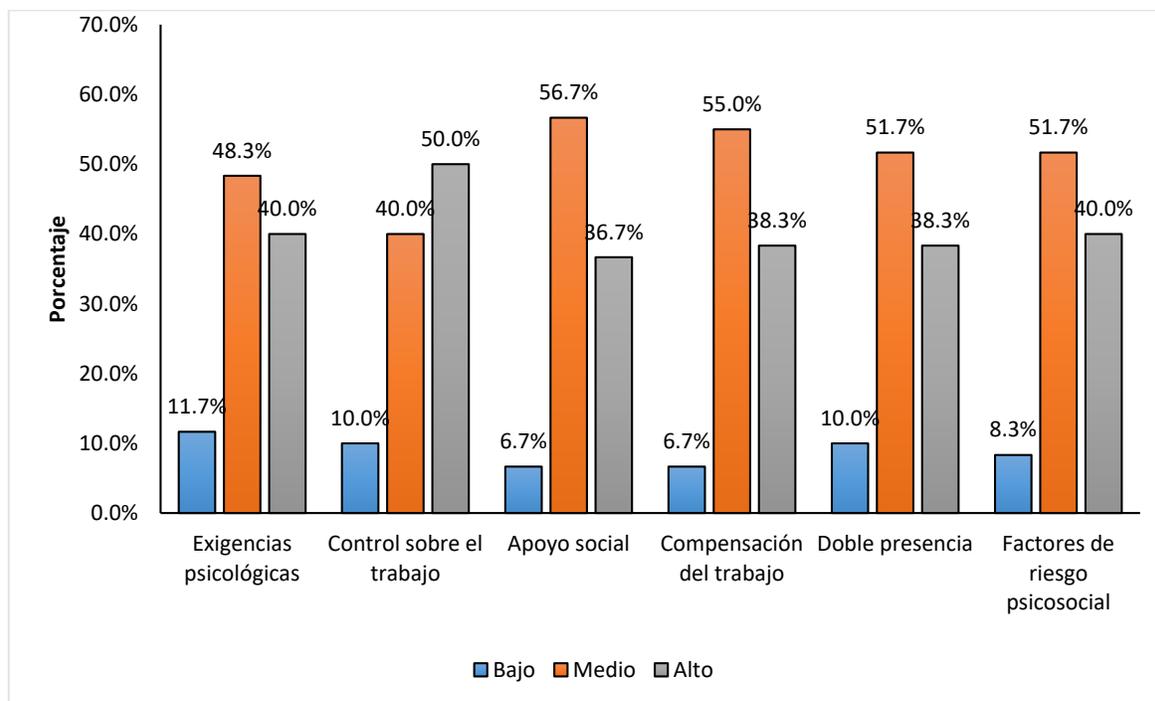
### III. Resultados

#### 3.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

*Distribución de frecuencias de la variable Factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones*

Factores de riesgo psicosocial Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Exigencias psicológicas	7	11,7%	29	48,3%	24	40,0%	60	100,0%
D2: Control sobre el trabajo	6	10,0%	24	40,0%	30	50,0%	60	100,0%
D3: Apoyo social	4	6,7%	34	56,7%	22	36,7%	60	100,0%
D4: Compensación del trabajo	4	6,7%	33	55,0%	23	38,3%	60	100,0%
D5: Doble presencia	6	10,0%	31	51,7%	23	38,3%	60	100,0%
<b>V 1 Factores de riesgo psicosocial</b>	<b>5</b>	<b>8,3%</b>	<b>31</b>	<b>51,7%</b>	<b>24</b>	<b>40,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>



*Figura 2 .Niveles de los Factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones.*

En la tabla 1 y figura 2, se observa que de los 60 encuestados, el 51,7% (31) considera que los factores de riesgo psicosocial son de nivel medio en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020. Le sigue el 40,0% (24) que considera que los factores de riesgo psicosocial son de nivel alto; y por último el 8,3% (5) los considera de nivel bajo. A su vez los resultados indican que existe una preferencia por el nivel medio en la dimensión Exigencias psicológicas (48,3%), dimensión Apoyo social (56,7%), dimensión Compensación del trabajo (55,0%), y Dimensión Doble presencia (51,7%). Solamente en la dimensión Control sobre el trabajo se observa que los encuestados evidencian una preferencia por el nivel alto (50,0%).

Tabla 2  
Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.

Desempeño laboral Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Desempeño de la tarea	17	28,3%	31	51,7%	12	20,0%	60	100,0%
D2: Desempeño contextual	13	21,7%	33	55,0%	14	23,3%	60	100,0%
D3: Desempeño adaptativo	13	21,7%	30	50,0%	17	28,3%	60	100,0%
D4: Desempeño proactivo	11	18,3%	35	58,3%	14	23,3%	60	100,0%
<b>V2: Desempeño laboral</b>	11	18,3%	35	58,3%	14	23,3%	60	100,0%

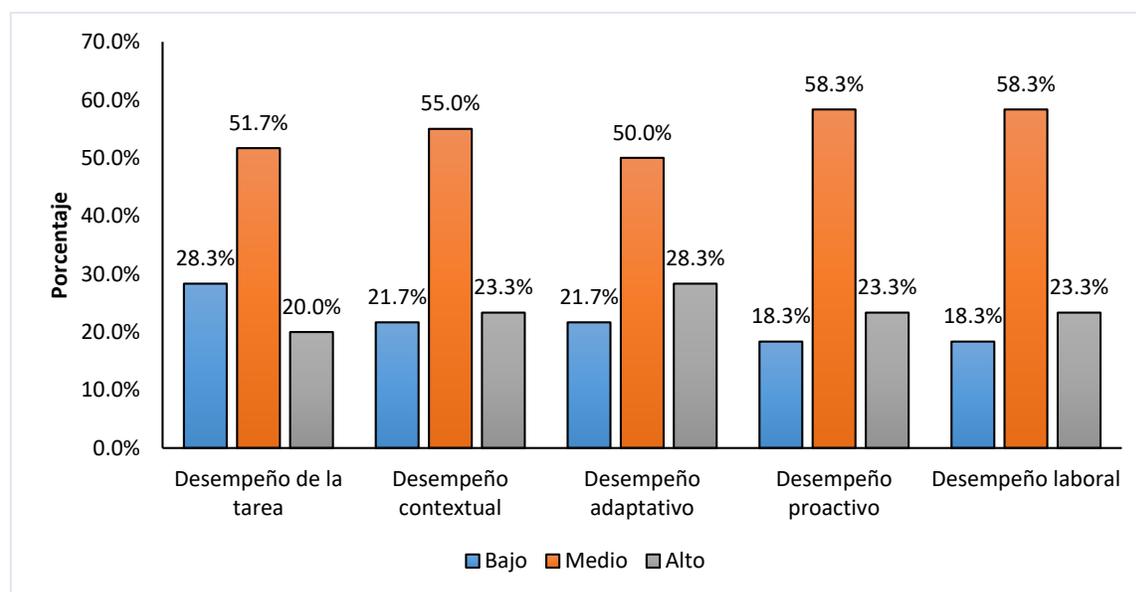


Figura 3. Niveles del Desempeño laboral y sus dimensiones.

En la tabla 2 y figura 3, se aprecia que de los 60 encuestados, el 58,3% (35) considera que hay un desempeño laboral de nivel medio en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020. Le sigue el 23,3% (14) que considera que el desempeño laboral es de nivel alto; y por último el 18,3% (11) lo considera de nivel bajo. A su vez los resultados expresan que existe una preferencia por el nivel medio en la dimensión Desempeño de la tarea (51,7%), dimensión Desempeño contextual (55,0%), dimensión Desempeño adaptativo (50,0%), y la dimensión Desempeño proactivo (58,3%).

### 3.2 Resultados inferenciales

#### Hipótesis general:

Ha: Existe relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

H0: No existe relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

**Regla de decisión:** Si Sig (bilateral)  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 3

*Correlaciones de los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral.*

		Factores de riesgo psicosocial		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores de riesgo psicosocial	Coefficiente de correlación	1,000	-,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

La tabla 3. Nos muestra que la significancia fue 0,000, lo cual es inferior al nivel de significancia ( $p < 0,05$ ) indicando que existe relación significativa de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020, con una correlación negativa moderada de (-0,587) inversamente

proporcional comprendiéndose que a mayor factores de riesgo psicosocial menor desempeño laboral.

### **Prueba de Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1:**

Ha: Existe relación de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

H0: No existe relación de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

#### **Hipótesis específica 2:**

Ha: Existe relación de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

H0: No existe relación de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

#### **Hipótesis específica 3:**

Ha: Existe relación de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

H0: No existe relación de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

#### **Hipótesis específica 4:**

Ha: Existe relación de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020

H0: No existe relación de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

**Hipótesis específica 5:**

Ha: Existe relación de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

H0: No existe relación de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020.

**Regla de decisión:** Si Sig (bilateral)  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 4  
*Correlaciones de hipótesis específicas*

			Exigencias psicológicas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Exigencias psicológicas	Coefficiente de correlación	1,000	-,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60
Rho de Spearman	Control sobre el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60
Rho de Spearman	Apoyo social	Coefficiente de correlación	1,000	-,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60
Rho de Spearman	Compensación del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60
Rho de Spearman	Doble presencia	Coefficiente de correlación	1,000	-,476**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### **Interpretación de resultados de las hipótesis específicas.**

Para HE1, el resultado de la significancia fue de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), indicando que existe relación significativa de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020, con una correlación negativa moderada de (-0,570) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor exigencias psicológicas menor desempeño laboral.

Para la HE2, el resultado de la significancia fue de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), indicando que existe relación significativa de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020, con una correlación negativa moderada de (-0,563), inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión control sobre el trabajo menor desempeño laboral.

Para la HE3, el resultado de la significancia fue de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), indicando que existe relación significativa de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020, con una correlación negativa moderada de (-0,539), inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión apoyo social menor desempeño laboral.

Para la HE4, el resultado de la significancia fue de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), indicando que existe relación significativa de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020, con una correlación negativa moderada de (-0,536), inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión compensación del trabajo, entonces menor desempeño laboral.

Para la HE5, el resultado de la significancia fue de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), indicando que existe relación significativa de la dimensión doble

presencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - Essalud, Callao 2020, con una correlación negativa moderada de (-0,476), inversamente proporcional comprendiéndose que a mayor factor de riesgo de la dimensión doble presencia, menor desempeño laboral.

#### **IV. Discusión**

Respecto al objetivo general sobre los factores de riesgo psicosocial (FRP) y desempeño laboral de las enfermeras se evidencia que existe relación significativa bilateral de 0,000, lo cual es inferior al nivel de Sig ( $p < 0,05$ ), una correlación moderadamente negativa de (-0,587), inversamente proporcional entendiéndose que a mayor factores de riesgo psicosocial es menor el desempeño laboral con estos resultados analizamos que los riesgos psicosociales son factores negativos percibidos por las enfermeras ocasionándoles desgaste emocional, cansancio físico, desmotivación, estrés y sobrecarga laboral generando que su desempeño se vea disminuido afectando a su vez negativamente en el funcionamiento de las organizaciones y una gestión eficiente.

Lo dicho por Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), los escenarios laborales y organizacionales relacionados a las funciones que realiza el trabajador son percibidos demandantes y exigente pudiendo afectar el bienestar físico, psíquico y social. Podemos asociar a lo dicho por Moreno y Báez (2010) quienes menciona el nivel de carga laboral impuestas a los trabajadores dentro de su jornada laboral puede conllevar a repercusiones en su salud, ocasionado posibles daños físicos, fisiológicos y estrés.

De igual forma los resultados descriptivos más resaltantes indican que la variable FRS presentan un nivel medio de 51.7 %, mientras que la variable desempeño laboral un nivel medio de 58.3 %, resultados que tienen semejanza con el estudio de abanto (2018) donde sus resultados concluyen que a mayor FRP mayor es la presencia de estrés laboral y un nivel medio de frecuencia de FRP. Caso similar nos muestra Anaya (2019) quien concluye que las condiciones de trabajo y contexto del trabajo tiene relación, alcanzando un nivel medio de 56%, son factores nocivos que perjudican la salud y desgaste psicológico del trabajador. Con el estudio podemos comprender que los FRP están presentes en todos los ámbitos laborales públicas o privadas, asistenciales o administrativa, traspasando las barreras territoriales pero sobre todo como puede afectar la salud de la persona.

El objetivo especifica uno, nos muestra que el nivel de significancia fue menor de ( $p = 0.000 < 0,05$ ) indicando la relación significativa de la dimensión exigencias psicológicas y desempeño laboral con una correlación moderadamente negativa de (-0,570), inversamente proporcional concluyendo que a mayor exigencias psicológicas menor es el desempeño laboral. Resultados similares como de Zuluaga et, al (2019) donde existe relación de las

exigencias cuantitativa con el estrés, disminuyendo la efectividad laboral del trabajador. Conclusiones semejantes el de. Aldrete, et al. (2016) quienes afirman la relación de las exigencias psicológicas con su otra variable de estudio, alcanzando un 48% de nivel medio concluyendo que la institución altera el entorno y mecanismo protector del trabajador ocasionándoles estrés y desgaste mental. De acuerdo a los resultados descriptivos obtenidos en el estudio observamos como las exigencias psicológicas alcanzan un nivel medio de 48.3%, resultados similares el de Abanto (2018) donde las exigencias psicológicas se ubican en un nivel medio de 41% con una relación de ambas variables de su estudio, llama la atención este resultados por ser factor negativo fuerte en la persona el cual indica la afectación de la salud psicológica y mental provocando estrés, agotamiento, desmotivación, falta de empoderamiento llevando a tener un bajo desempeño en el cumplimiento de sus labores. Karasek (1979) refiere en su modelo que las altas demandas actúan como agentes estresores ocasionando reacciones de estrés, y efectos de tensión mental adversos para la salud. Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, (2005) mencionan las exigencias psicológicas repercuten en la salud del trabajador debido al alto grado de estrés causando múltiples problemas psicoemocional producto de la intensidad del trabajo, carga laboral y mala comunicación organizacional.

Del mismo modo los resultados hallados en el objetivo especifica dos, nos muestra que el nivel de significancia fue menor de ( $p=0,000<0,05$ ) el cual nos indica la relación significativa de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral de las enfermeras, con una correlación moderadamente negativa de (-0,563) inversamente proporcional entendiéndose que a mayor intensidad de los factores de riesgo psicosocial de la dimensión control sobre el trabajo entonces menor desempeño laboral. Resultados similares los de Tapia (2017) donde la existencia negativa, alta y significativa de la dimensión control sobre el trabajo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería. A lo dicho por Góngora (2015) donde afirma que todas las dimensiones psicosociales se relacionan pero el control sobre el trabajo es un mecanismo que el empleado debe saber contener y manejar frente a situaciones de estrés y demandas para obtener un buen desempeño laboral, analizando estos resultados vemos como negativamente el control sobre el trabajo que debería ser un factor positivo en la persona se convierte en este caso en un factor que genera estrés en las enfermeras percibiéndolas como baja autonomía, falta de decisión propia, baja seguridad ocasionando que su desempeño se vea

disminuido afectando los intereses personales y de la institución hospitalaria. De acuerdo a los resultados descriptivos obtenidos en el estudio observamos que la dimensión control sobre el trabajo alcanza un nivel alto de 50% preocupando este resultado ya que su defecto es ocasionado por la falta de decisión y autonomía propia causado por altas situaciones de estrés demandadas por la organización, situación que le genera desequilibrio en su bienestar psicológico y fisiológico causando un desempeño profesional disminuido. Moncada, Llorens, Navarro Kristensen, (2005) mencionan el alto grado de controlar situaciones dentro del trabajo, el cual le va permitir al trabajador el buen desempeño de sus funciones a su vez aprender nuevas habilidades y retos. Gil-Monte (2016) menciona es la confianza que la empresa otorga al trabajador para contar con su propia autonomía y capacidad de tomar buenas decisiones y las miras que tiene hacia el logro de sus objetivos dentro de la empresa.

Asimismo los resultados hallados en el objetivo específica tres, nos muestra que el nivel de significancia fue menor de ( $p=0,000<0,05$ ) el cual nos indica la relación significativa de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral, con una correlación moderadamente negativa de (-0,539) inversamente proporcional comprendido que a mayor intensidad de los factores de riesgo psicosocial de la dimensión apoyo social entonces menor desempeño laboral. Resultados similares el de Médino et, al (2017) quien hace referencia que la dimensión apoyo social tiene relación con el estrés y que el personal salud debe contar con ayuda en el ámbito laboral sea de sus propios compañeros y/o de la organización para incentivar en mejorar su desempeño profesional.

Debemos entender que el apoyo social dentro de una institución hospitalaria puede permitir mayor afrontamiento, fortaleza y confianza en el personal de salud sobre todo en las enfermeras asistenciales quienes cumplen diversas funciones, la ausencia de este valor solo contribuye a debilitar el deseo de superación y logro personal debido al poco o nulo apoyo percibido y recibido de su ente laboral, causando que su desempeño se vea afectado. Los resultados descriptivos obtenidos en el estudio observamos que las enfermeras respondieron que la dimensión apoyo social alcanza un nivel medio de 56.7% preocupante resultado el cual se interpreta que no se obtiene la ayuda y respaldo de su entorno ocasionando problemas como falta de incentivo, falta de superación, desmotivación, baja ayuda a los demás, poca colaboración a la organización. Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, (2005) refirieron en esta dimensión sobre las relaciones interpersonales que tiene el trabajador para con sus

autoridades y colegas de su mismo trabajo, el nivel de comunicación jerárquico que representa puede llevar a dificultar la libre participación dentro de la esfera laboral, ocasionando que el apoyo social exigido no sea dado por parte de las autoridades frente a la existencia de barreras.

Respecto al objetivo específico cuatro, nos muestra que el nivel de significancia fue menor de ( $p=0,000<0,05$ ) indicando que existe relación significativa de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral de enfermería, con una correlación moderadamente negativa de (-0,536), inversamente proporcional comprendido que a mayor intensidad de los factores de riesgo psicosocial de la dimensión compensación del trabajo menor es el desempeño laboral. Resultados similares el de Castro (2016) quien concluye la relación entre los factores de riesgo psicosocial con el estrés laboral en enfermeras asistenciales y de las seis dimensiones usadas tres resultaron con una relación significativa para la presencia de estrés sobre todo el de compensación del trabajo donde las enfermeras percibieron que su trabajo no es valorado.

A lo planteado podemos analizar que la dimensión compensación del trabajo que debería comprenderse como un valor agregado positivo dentro del hospital en este caso es un factor negativo que está generando ansiedad, temor, incertidumbre de no saber que pasara con su futuro laboral, más aún si la enfermera no percibe reconocimiento de sus funciones por parte de sus superiores, causando estrés continuo e desgaste emocional afectando su salud. De acuerdo a los resultados descriptivos obtenidos en el estudio observamos que las enfermeras respondieron que la dimensión compensación del trabajo alcanza un nivel medio de 55,0% , resultado que se debe entender que las enfermeras están percibiendo que sus jefes no están reconociendo su esfuerzo laboral aún más con las altas demandas que en la actualidad se está presentando debido a la pandemia mundial situación que genera desgaste psicoemocional y problemas de salud, llevando aún bajo desempeño de sus funciones. Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, (2005), mencionan sobre la percepción del trabajador de no ser reconocido por su institución a pesar del esfuerzo invertido pudiendo provocar problemas serios de salud como un alto estrés laboral.

Respecto al objetivo específica cinco, nos muestra que el nivel de significancia fue menor de ( $p=0,000<0,05$ ) indicando que existe relación significativa de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral de enfermería, con una correlación moderadamente negativa de (-0,476), inversamente proporcional comprendido que a mayor intensidad de los factores

de riesgo psicosocial de la dimensión doble presencia menor es el desempeño laboral. Resultados similares el de Trinidad (2019) concluye que existe relación de la dimensión doble presencia con la satisfacción laboral del trabajador administrativo causando estrés. Algo similar lo dice Zuluaga et, al (2019) encuentran relación significativa y negativa en el ritmo de trabajo y doble presencia donde son causas que producen desgaste psicológico y emocional perjudicando la salud física y mental disminuyendo su efectividad laboral. Analizando esta dimensión deducimos que el personal de enfermería está en constante preocupación sobre las tareas del hogar cuando se está trabajando, percibiendo que si está en el trabajo las tareas domésticas se acumulan, factor que provoca falta de concentración en las funciones profesionales influyendo en su desempeño laboral, este es un mecanismo que el mismo trabajador debe saber manejar y controlar, separando sus vida personal con lo laboral.

De acuerdo a los resultados descriptivos obtenidos en el estudio observamos que las enfermeras respondieron que la dimensión doble presencia alcanza un nivel medio de 51,7%. Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, (2005), hacen mención en esta dimensión que la doble presencia está en relación con la carga laboral en el trabajo y la carga familiar en el hogar el cual provoca serias tensiones a la persona, en el trabajo estas condiciones se dan por la demanda laboral más de lo permitido, las jornadas de horas prolongadas, los cambios de horarios etc., alterando la convivencia familiar y social. A lo dicho por Caldas (2018) la doble presencia es un problema que se presenta cuando ambos factores (el trabajo y las funciones del hogar) se cruzan sea en el ámbito que se encuentren no pudiendo solucionarlo en ese momento el problema, ocasionando preocupación y estrés en la persona que lo parece.

## V. Conclusiones

### **Primera:**

Respecto al objetivo general se determinó que existe relación significativa correlacional bilateral de ( $p < 0,05$ ;  $-0,587$ ) y un nivel medio de 51.7% de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de las enfermeras en un hospital nivel II – Essalud, callao 2020. De acuerdo a los resultados podemos decir que a mayor intensidad de los factores de riesgo psicosocial menor desempeño laboral.

### **Segunda:**

Respecto al objetivo específico 1, se determinó que existe relación significativa correlacional bilateral de ( $p < 0,05$ ;  $-0,570$ ) y un nivel medio de 48.3% de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral de las enfermeras en un hospital nivel II – Essalud, callao 2020. De acuerdo a los resultados podemos decir que a mayor intensidad de la dimensión exigencias psicológicas, entonces menor desempeño laboral.

### **Tercera:**

Respecto al objetivo específico 2, se determinó que existe relación significativa correlacional de ( $p < 0,05$ ;  $-0,563$ ) y un nivel alto de 50% de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral de las enfermeras en un hospital nivel II – Essalud, callao 2020. De acuerdo a los resultados podemos decir que a mayor intensidad de la dimensión control sobre el trabajo entonces menor desempeño laboral.

### **Cuarta:**

Respecto al objetivo específico 3, se determinó que existe relación significativa correlacional bilateral de ( $p < 0,05$ ;  $-0,539$ ) y un nivel medio de 56.7% de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral de las enfermeras en un hospital nivel II – Essalud, callao 2020. De acuerdo a los resultados podemos decir que a mayor intensidad de la dimensión apoyo social entonces menor desempeño laboral.

**Quinta:**

Respecto al objetivo específico 4, se determinó que existe relación significativa correlacional bilateral de ( $p < 0,05$ ;  $-0,536$ ) y un nivel medio de 55% de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral de las enfermeras en un hospital nivel II – Essalud, callao 2020. De acuerdo a los resultados podemos decir que a mayor intensidad de la dimensión compensación del trabajo entonces menor desempeño laboral.

**Sexta:**

Respecto al objetivo específico 5, se determinó que existe relación significativa correlacional bilateral de ( $p < 0,05$ ;  $-0,476$ ) y nivel medio de 51.7% de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral de las enfermeras en un hospital nivel II – Essalud, callao 2020. De acuerdo a los resultados podemos decir que a mayor intensidad de la dimensión doble presencia entonces menor desempeño laboral.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera:**

A todos los líderes que tienen cargos de gestión en el hospital considerar que los factores de riesgo psicosocial es un problema de salud pública que abarca no solo una unidad sino que traspasa barreras en tiempo y dimensiones y que su efecto puede ser muy perjudicial para la salud biofísica del personal y que a su vez afecta el cumplimiento de los objetivos organizacionales y clima de la organización.

### **Segunda:**

Se sugiere a la oficina de capacitación evaluación periódica continua mediante test de riesgos psicosociales para conocer que tanto estrés está padeciendo el personal de enfermería y de esa forma buscar mecanismos reguladores que disminuyan esa exposición que puede estar afectando la salud física y mental.

### **Tercera:**

Se sugiere a las autoridades del hospital incentivar y motivar al personal de enfermería mediante la libre participación y autonomía, escuchando los diversos problemas que pueden estar presentándose en sus unidades, el cual puede generar que su desempeño profesional se vea afectado.

**Cuarto:** Generar programas de recreación emocional, participación activa y promoción de las relaciones interpersonales en las enfermeras de distintas áreas, que les permite mayor afrontamiento y fortaleza frente a los factores de riesgo de índole psicosocial, a su vez contar con las herramientas necesarias que incrementen su desempeño profesional.

### **Quinto:**

A los directivos del hospital considerar los resultados obtenidos en esta investigación ya que les permitirá tener una visión clara de cómo el estrés está afectando al personal de enfermería, a su vez continuar con esta investigación en una población más amplia y diversa permitiéndoles medir el impacto de este problema de salud como lo es el estrés psicológico y agotamiento mental con el objetivo de buscar herramientas preventivas que disminuyan estos factores.

## Referencias

- Abanto (2018) *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermería del centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima .2018* (tesis Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23993>.
- Acevedo G, Sánchez, J, Farías, Fernández (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Revista de Ciencia & trabajo, volumen* (48), pp 140-147. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300006>.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human resource Management Practice*. Kogan Page Publishing; 3: 264.
- Álvarez (2006). *Salud Ocupacional*. Editorial Ecoe. Bogotá. Colombia.
- Aldrete, M., González, R., Navarro, C., León, S. y Pérez, J. (2016). Factores Psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de Atención, *Revista de Salud Pública y Nutrición . Volumen* (3), pp 8-15. Colombia. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?>
- Anaya, Rodríguez, Luna (2019). Diagnosis of the perceptions of psychosocial risk factors in the work of the personnel of a manufacturing industry, *Revistas de ciencias psicológicas Campinas, Volume* (36).pp 1-6. brasil. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1982-0275201936e180148>
- Brito P.(2002) Desarrollo de la fuerza de trabajo en salud pública para el desempeño de las Funciones esenciales de salud pública, *Revista de salud pública internacional. Volumen* (39).pp 32-38 .Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php.script-sci\\_arttext&pid-S0864-21412012000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php.script-sci_arttext&pid-S0864-21412012000400013).
- Butt HS, Khan F, Rasli A, Iqbal M. Impact of work and physical environment on hospital nurses commitment. *Int J Eco Res* 2012; 3: 33-43.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.

- Bustillo et al, (2015). Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena, *artículo de investigación científica y tecnológica* .Volumen (12) pp 28-32 Colombia. Recuperado de <https://doi.org/10.21676/2389783X.1396>.
- Carmen R. Victoria G -Viniegras y Elena M<sup>1</sup>Factores psicosociales y salud. Reflexiones necesarias para su investigación en nuestro país, *Revista Cubana de Medicina General Integral versión impresa* ISSN 0864-2125versión On-line ISSN 1561-3038.
- Chiavenato I. (2009) Gestión del Talento Humano. Vol. 1. McGraw. DF México.
- Chiang M, Salazar M, Huerta P. (2008) Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas).*Revista chilena de Desarrollo, adaptación*. Volumen (2) pp 66-85.chile.Disponible en [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S07182376200200004&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S07182376200200004&script=sci_arttext).
- Carrasco, J. (2015). *Factores de riesgo laboral que afectan al personal asistencial de enfermería de la Unidad de Cuidados Intermedios de Cardiología y Medicina del Hospital II-2 Sullana, 2014* (Tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/358>
- Castro, C. (2016). *Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una clínica privada* (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/1040>
- Cox T , Griffiths A , Rial-Gonzales E. Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000.
- Campbell, J. P. (1994). Alternative models of job performance and their implications for

- selection and classification. En M. G. Rumsey, C. B. Walker y J. H. Harris (Eds.), *Personnel selection and classification* (pp. 33-51). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chiang, M., Botello, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Díaz, V. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del Instituto Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/225586494.pdf>.
- Dollard, M., LaMontagne, A., Caulfield, N., y Blewett, V. (2007). Job stress in the Australian and international health and community services sector. *review of the literature. International Journal of Stress Management, Volume (14)*, pp 417–445.
- Deeba F, Usmani RA, Akhtar M, Zahra T, Rasool H. (2015) Job satisfaction: Among doctors working in public and private tertiary care hospitals of Lahore. *Prof Med J*; 22(10): 8- 1373.
- Esteban, G., Sánchez, J., Farías, M. y Fernández, R. (2013). Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la provincia de Córdoba, *Revista de ciencia y trabajo, Volumen (48)*, pp 140-147. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S071824492013000300006>.
- European Agency for Health and Safety at Work (EU-OSHA) (2007). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational health and safety. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Elizur, D. y Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology: An International Review*, 39(3), 275-291.

- Engdahl, R. (2005). Organization evolution: the natural change model for organizational structure in changing times. *Revis Organization Development Journal, Volume (2)*, pp 50-66. Recovered From. <https://www.scirp.org/Si43dyn45teexjx455qlt3d2q>
- Fernández, G. (2016). *Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Peru. Recuperado de. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7102>
- Fernández García, R. (2016) *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la Organización del trabajo. España*. Editorial Club universitario.
- Ford, J. (1979). Institutional versus questionnaire measures of organizational structure: a reexamination. *Revis Academy of Management Journal, Volume (3)*, pp 601-610. Recovered From. <https://cejnm.osu.cz/artkey/cjn-201604-0003.php>
- Gil-Monte, P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudio, 7*, 3-10.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española Salud Pública, Volumen (2)*.pp 169– 173.España. Recuperado de. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid).
- Góngora, Moya, Guilguiruca, Cabrera, (2015). Medicina y seguridad del trabajo. *Revista scielo, Med Segur Trab. Volumen ( 2)*.pp 57 – 67 .Chile. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n238/original5.pdf>

- Griffiths (2007) The assessment of psychosocial hazards at work. En M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook ,*Volume* (6) pp 56-72 .Recovered From.<https://www.unboundmedicine.com/medline/citation/19941574/Hospital>
- Hobfoll, S. E. Conservation of Ressources. A new attempt of conceptualizing stress. *American Psychologist*, 1989, 44, 3, 513-524.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (1era ed) México: Mc Graw Hill.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.
- López (2018) *Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima.2018* (tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de.  
[http://181.224.246.201/browse?type=author&value=L%C3%B3pez%](http://181.224.246.201/browse?type=author&value=L%C3%B3pez%20)
- López, García, Pando (2015) Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Volumen* (16).pp 164-169, Perú.  
<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=abstrac=S0718-2449&lng=pt&nrm=iso>
- López (2004). Población muestra y muestreo. *Revista Punto Cero, Revista de metodología de investigación. Volumen* (08) pp 69-74.Peru. Recuperado de  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_xt&pid=S18150276212&lng](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_xt&pid=S18150276212&lng).
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A. y Kristensen, T. (2005). ISTAS21. Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhagen (COPSOQ). *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 8(1), 18-29. Recuperado de  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272080006007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272080006007).

- Moncada, S., y Llorens, C. (2007). Factores psicosociales. En C. Ruiz-Frutos, Salud Laboral: *Revista Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Volumen (5)* pp. 397–405. Madrid. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/170/17082607.pdf>.
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. En W. C. Borman, D. R. Ilgen y R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology, volume twelve: Industrial and organizational psychology* (pp. 39-53). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Maldonado, S., Toledo, M. y López, V. (2010). Desempeño laboral del personal administrativo que maneja los procesos de contratación en una universidad pública. Recuperado de [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/16\\_15\\_desempeno\\_Laborla.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/16_15_desempeno_Laborla.pdf).
- Paravic, Quintana, Sáenz (2016) Quality of life in the workplace for nursing staff at public healthcare institutions. *Revista - Latinoamericana de Enfermagem. Volumen (24)*. pp 1-5. Mexico. Recuperado de <https://revistas.una-l.edu.co/index.php/avenferm/article/view/46231>
- Prado (2018) Riesgos ocupacionales del personal de enfermería en una unidad crítica y estrés emocional, Lima 2018 (tesis de Maestría), Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado de [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe)
- Pedraza, Esperanza, Amaya, Glenys, Conde, Mayrene. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales, Volumen (3)*, pp 493-505. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315).
- Pedraza, Esperanza, Amaya, Glenys, & Conde, Mayrene. (2010). Desempeño laboral y Estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la

- Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales, Volumen (3)*,pp 493-505. Argentina. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-951820103](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-951820103)
- Palomo-Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, A., Méndez, MD., Jiménez, A., Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Rev Panam Salud Pública*. Volumen (4), pp 301-311. Chile. Recuperado de. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2015.v37n4-5/301-307>.
- Pachas, M. (2016). *Estrés laboral del personal de enfermería y el desempeño profesional en el servicio de emergencia del hospital José Casimiro Ulloa.2016* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5743>.
- Pérez, T., Campos, A., Negro, A., & Caballero, F. (2011). Professional Burnout and Work Satisfaction In Spanish Allergists: Analysis of Working Conditions in the Specialty. *J. Investing Allergol. Clin. Immunol.* 21(1), 13-21.
- Rojas (2003). Situación, sistema y recursos humanos en Salud para el desarrollo en Cuba. *Revista Cubana Salud Pública. Volumen (2)*:157-69.Cuba. Recuperado de. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=346620200011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=346620200011&lng=es).
- Rodríguez. (2017). Flexibilidad y distribución del tiempo de trabajo. Especial referencia al caso español. *Revista latinoamericana de derecho social, Volumen (25)*,pp 3-35. España. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a03v5n1.pdf>
- Salas (2009). *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba.* (Tesis de Doctorado).Escuela Nacional de Salud Pública, Cuba  
Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid-S0864-214120120040013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid-S0864-214120120040013).
- Sánchez, K. (2017). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias*

*Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS).*(Tesis de maestría).  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de.  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6110>.

Schon, (1987). Educating the reflexive practitioner. San Francisco, Jossey-Bass. Publicación en castellano (1992): *Revista La formación de profesionales reflexivos. Volumen* (N° 1), pp 28-30. España recuperado de  
<http://www.scielo.org.mx/scielo.script=sci=S1870-46703&lng=es&tlng=es>.

Toukas, D., Delichas, M., Toufekoula, C., & Spyrouli, A. (2015). The Role of Labour Inspectorates in Tackling the Psychosocial Risks at Work in Europe: *Magazine Problems and Perspectives. Safety and Health at work, Volume* (6) pp 263- 267.  
Recovered from.<https://revistas.una-l.edu.co/index.php/avenferm/article/view/83231>

Tapia (2017) Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima .2017 (tesis Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/21840/ASV.pdf?>

Taris, T. & Kompier, M. Job demands, job control and learning behavior: Review and research agenda. En: Antoniou, A. & Cooper, C. (Eds.) *Research companion to Organizational Health Psychology*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing LTD; 2005. p. 32-150.

Utriainen, K., Kyngäs, H. (2009). Hospital nurses' job satisfaction: a literature *Magazine. Journal of Nursing Management, Volume* (8), pp 1002–1010.  
Recovered from.  
<https://doi.org/10.1155/2012/210509>

**Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título:** Factores de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal de Enfermería de un hospital Nivel II – Essalud ,Callao”,2020

**Autor:** Rocío Isabel Quintana Cueva

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020?.</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020 ?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de Enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación de la dimensión exigencias psicológicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020.</p> <p>Existe relación de la dimensión control sobre el trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020.</p>	<b>Variable 1: factores de riesgo psicosocial</b> Moncada,Llorens ,Navarro y kristensen (2005).				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas Exigencias emocionales. Ritmo de trabajo	1 2,3,4 5	<b>Ordinal</b>	Bajo [20; 46] Regular [47; 73] Alto [74; 100]
			Control sobre el trabajo.	Influencias en el trabajo. Posibilidad de desarrollo. Control sobre los tiempos Sentido del trabajo	6 7,8 9 10	<b>ordinal</b>	
			Apoyo social.	Claridad del rol. Conflicto de rol. Calidad de relaciones. Calidad de liderazgo.	11 12 13,14 15	<b>ordinal</b>	
			Compensación del trabajo.	Inseguridad Condiciones del trabajo Reconocimiento.	16 17 18	<b>ordinal</b>	
			Doble presencia	Carga de tareas domésticas. Preocupación por las tareas domésticas.	19 20	<b>Ordinal</b>	

nivel II – Essalud , Callao 2020?	nivel II – Essalud , Callao 2020.		<b>Variable 2 Desempeño Laboral Ramírez (2013).</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Desempeño de la tarea	Conducta intra rol Conducta extra rol	1-5	Ordinal	Bajo [20 – 46] Regular [47 – 73] Alto [74 – 100]
			Desempeño contextual	Contexto social. Contexto psicológico. Contexto organizacional.	6-10	Ordinal	
			Desempeño adaptativo	Capacidad para enfrentar. cambios Flexibilidad	11-15	Ordinal	
¿Cuál es la relación de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020?	Determinar la relación de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020	Existe relación de la dimensión apoyo social en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020					
¿Cuál es la relación de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020?	Determinar la relación de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020.	Existe relación de la dimensión compensación del trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020					
¿Cuál es la relación de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020?	Determinar la relación de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020.	Existe relación de la dimensión doble presencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud , Callao 2020.					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, correlacional.</p> <p><b>Método:</b> hipotético deductivo.</p>	<p><b>Población:</b> conformada por 60 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas de neonatología y pediatría.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La misma población.</p>	<p><b>Variable 1 factores de riesgo psicosocial</b></p> <p><b>Técnicas:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario.</p> <p><b>Autor y año:</b> Abanto (2018) según modelo de Moncada, Llorens, Kristensen, Navarro (2005).</p> <p><b>Monitoreo:</b> Validado por un juicio de experto (2020)</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> enfermeras asistenciales.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> individual</p> <hr/> <p><b>Variable 2 Desempeño laboral.</b></p> <p><b>Técnicas:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario.</p> <p><b>Autor y año:</b> López (2018) según modelo de Ramírez (2013).</p> <p><b>Monitoreo:</b> Validado por un juicio de expertos (2020).</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> enfermeras asistenciales.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Uso de tablas de frecuencia</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Uso de la prueba de hipótesis.</p>

## Anexo 2

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

Contesta de acuerdo a la siguiente escala:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca.</b>	<b>Algunas veces.</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>				
	<b>DETALLE</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>							
	<b>Exigencias cuantitativas</b>							
<b>1</b>	¿Su trabajo requiere atención constante?							
	<b>Exigencias Emocionales</b>							
<b>2</b>	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?							
<b>3</b>	En general ¿considera Ud. ¿Que su trabajo le genera desgaste emocional?							
<b>4</b>	En su trabajo, ¿tiene Ud. ¿Que guardar sus emociones y no expresarlas?							
	<b>Ritmo de trabajo</b>							
<b>5</b>	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?							
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>							
	<b>Influencia en el trabajo</b>							
<b>6</b>	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigne?							
	<b>Posibilidades de desarrollo</b>							
<b>7</b>	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?							
<b>8</b>	Su trabajo ¿permite que aprenda cosas nuevas?							
	<b>Control sobre los tiempos</b>							

9	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera					
	<b>Sentido del trabajo</b>					
10	¿Siente que su institución tiene gran importancia para Ud.?					
	<b>DIMENSIÓN 3: APOYO SOCIAL</b>					
	<b>Claridad del rol</b>					
11	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?					
	<b>Conflicto de rol</b>					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. Cree que debería de hacerse de otra manera?					
	<b>Calidad de relaciones</b>					
13	¿Recibe apoyo y ayuda de su jefe o superior inmediato?					
14	Entre compañeros y compañeras ¿se ayudan en el trabajo?					
	<b>Calidad de liderazgo</b>					
15	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?					
	<b>DIMENSIÓN 4: COMPENSACIONES DEL TRABAJO</b>					
	<b>Inseguridad</b>					
16	¿Está preocupado (a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					
	<b>Condiciones de trabajo</b>					
17	¿Está preocupado (a) por si les cambian las tareas contra su voluntad?					
	<b>Reconocimiento.</b>					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
	<b>DIMENSIÓN 5: DOBLE PRESENCIA</b>					
	<b>Carga de tareas domesticas</b>					
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
	<b>Preocupación por las tareas domésticas.</b>					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al desempeño laboral. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Contesta según la siguiente escala:

Nunca [1], Pocas veces [2], A veces [3], Muchas veces [4], Siempre [5]

		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>					
1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan					
2	El trabajo asignado lo hago bien					
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo					
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo					
5	Puedo hacer varias cosas a la vez					
	<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>					
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros					
7	Soy responsable con mis funciones					
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros					
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos					
	<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO ADAPTATIVO</b>					
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo					
12	Doy soluciones creativas a los problemas					
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible					
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías					
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes					
	<b>DIMENSIÓN 4: DESEMPEÑO PROACTIVO</b>					
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo					

<b>17</b>	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes					
<b>18</b>	Resuelvo problemas con los recursos disponibles					
<b>19</b>	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución					
<b>20</b>	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales					

### Anexo 3 Certificado de validación



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide factores de riesgo psicosocial

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Exigencias psicológicas</b>							
1	¿Su trabajo requiere atención constante?	X		X		X		
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	X		X		X		
3	En general ¿considera Ud. ¿Que su trabajo le genera desgaste emocional?	X		X		X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. ¿Que guardar sus emociones y no expresarlas?	X		X		X		
5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Control sobre el trabajo</b>							
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigne?	X		X		X		
7	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X		X		X		
8	¿Su trabajo ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X		X		X		
9	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X		X		X		
10	¿Siente que su institución tiene gran importancia para Ud.?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Apoyo social</b>							
11	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	X		X		X		

12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. Cree que debería de hacerse de otra manera?	X		X		X		
13	¿Recibe apoyo y ayuda de su jefe o superior inmediato?	X		X		X		

14	Entre compañeros y compañeras ¿se ayudan en el trabajo?	X		X		X		
15	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Compensación del trabajo</b>	Si	no	si	no	si	no	
16	¿Está preocupado (a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X		X		X		
17	¿Está preocupado (a) por si les cambian las tareas contra su voluntad?	X		X		X		
18	¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Doble presencia</b>	si	no	si	no	si	no	
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?.	X		X		X		
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X], Aplicable después de corregir, [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra, Juana Yris Díaz Mujica DNI:09395072**

**Especialidad del validador:...Lic. en Obstetricia / Metodóloga**

24 de junio 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>							
1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan	X		X		X		
2	El trabajo asignado lo hago bien	X		X		X		
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	X		X		X		
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo	X		X		X		
5	Puedo hacer varias cosas a la vez	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>							
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros	X		X		X		
7	Soy responsable con mis funciones	X		X		X		
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	X		X		X		
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	X		X		X		
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ADAPTATIVO</b>							
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	X		X		X		
12	Doy soluciones creativas a los problemas	X		X		X		

13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible	X		X		X		
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	X		X		X		
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 DESEMPEÑO PROACTIVO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo	X		X		X		
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes	X		X		X		
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles	X		X		X		
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución.	X		X		X		
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X], Aplicable después de corregir, [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra, Juana Yris Díaz Mujica DNI:09395072**

**Especialidad del validador:...Lic. en Obstetricia / Metodóloga**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de junio 2020



.....  
firma del experto informante

### Anexo 4 Prueba piloto / confiabilidad

#### Cuestionario para medir factores de riesgo psicosocial

Enfermera1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
Enfermera2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
Enfermera3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
Enfermera4	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2
Enfermera5	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	2
Enfermera6	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Enfermera7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enfermera8	5	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	4	2	2	4	2	2	4
Enfermera9	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Enfermera10	5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	3	5	5
Enfermera11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
Enfermera12	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5
Enfermera13	3	1	3	1	4	4	1	1	1	3	3	3	1	1	4	3	1	3	3	4
Enfermera14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	1
Enfermera15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
Enfermera16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Enfermera17	5	5	2	5	2	5	4	5	5	2	5	2	5	2	5	5	4	5	5	5
Enfermera18	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Enfermera19	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4
Enfermera20	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

#### Estadístico de fiabilidad

Alfa de cronbach	N de elementos
0,956	20

### Cuestionario para medir Desempeño Laboral

3	3	4	2	4	2	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1
4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4
5	4	5	1	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	5	2	5	2	5	5
5	5	3	5	5	4	5	4	5	2	5	2	1	5	5	5	1	5	3	5
2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	3	2	3	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
5	2	2	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	1	2	3	2	3
5	2	5	2	5	2	3	5	3	5	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5
2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3
2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	4	5	4	5	5	2	5	2	5	2
5	3	5	2	5	2	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3
5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2
2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	3	4	4	3	4	3	2	2	2
3	3	3	2	1	1	3	3	3	4	4	4	1	4	2	2	2	4	3	3
4	4	4	2	4	4	3	2	4	1	2	1	2	3	3	3	2	4	4	4
3	3	3	2	4	2	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	1	1	3	3	3	1	4	3	3

Estadístico de fiabilidad

Alfa de cronbach	N de elementos
0,921	20

## Anexo 5

### Operacionalización de la variable factores de riesgo psicosocial

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	1	Ordinal	Bajo [20; 46]
	Exigencias emocionales.	2,3,4	1 Nunca	Regular [47; 73]
	Ritmo de trabajo	5	2 casi nunca	Alto [74; 100]
Control sobre el trabajo	Influencias en el trabajo.	6	3 algunas veces	
	Posibilidad de desarrollo.	7,8	4 casi siempre	
	Control sobre los tiempos	9	5	
	Sentido del trabajo	10		
Apoyo social	Claridad del rol.	11		
	Conflicto de rol.	12		
	Calidad de relaciones	13,14		
	Calidad de liderazgo	15		
Compensación del trabajo	Inseguridad.	16		
	Condiciones del trabajo.	17		
	Reconocimientos.	18		
Doble presencia	Carga de las tareas domesticas	19		
	Preocupación por las tareas domésticas.	20		

Nota: Adaptado de Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005)

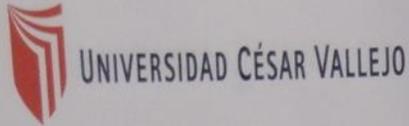
## Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Desempeño de la tarea	Conducta intra rol	1,2,3,4,5	Ordinal	Bajo (20 – 46)
	Conducta extra rol		1 Nunca	Regular (47-73)
Desempeño contextual	Contexto social.	6,7,8,9,10	2 pocas veces	Alto (74-100)
	Contexto psicológico.		3 A veces	
	Contexto organizacional.		4 Muchas veces	
Desempeño adaptativo	Capacidad para enfrentar cambios	11,12,13,14,15	5 Siempre	
Desempeño proactivo	Flexibilidad.			
	Iniciativa	16,17,18,19,20		
	Proyección al futuro			

Nota: Adaptado del modelo de Ramírez (2013)

## Anexo 6

### Consentimiento informado



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

Título del Estudio: Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Nivel II – Essalud, Callao, 2020.

Investigadora: Rocío Isabel Quintana Cueva

Le invito a participar en una investigación cuyo objetivo principal es: Determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como alumna de post grado en Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

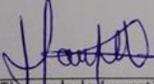
**Justificación del estudio:** se justifica porque con los resultados obtenidos se contribuirá en mejorar las conductas, actitudes y destrezas de los colaboradores de la institución, permitiendo a los directivos del hospital contar con sustento teórico que ayude a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores corrigiendo aquellos factores de riesgo que ponen en peligro la salud integral del trabajador y de esta forma ofrecer un mejor servicio a los usuarios que asisten para una atención.

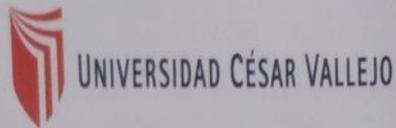
**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. Si decide participar, también puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber. La investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

  
Catherine Cárdenas Castillo  
Lic. Enfermería  
CEP: 42924  
Firma del participante

4 de Julio del 2020

  
Firma de la Investigadora  
CEP 60198



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

**Título del Estudio:** Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Nivel II – Essalud, Callao, 2020.

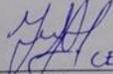
Investigadora: Rocío Isabel Quintana Cueva

Le invito a participar en una investigación cuyo objetivo principal es: Determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – Essalud, Callao. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como alumna de post grado en Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

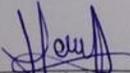
**Justificación del estudio:** se justifica porque con los resultados obtenidos se contribuirá en mejorar las conductas, actitudes y destrezas de los colaboradores de la institución, permitiendo a los directivos del hospital contar con sustento teórico que ayude a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores corrigiendo aquellos factores de riesgo que ponen en peligro la salud integral del trabajador y de esta forma ofrecer un mejor servicio a los usuarios que asisten para una atención.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. Si decide participar, también puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber. La investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

  
CEP 59859  
Firma del participante

4 de Julio del 2020

  
Firma de la investigadora  
CEP 60198

## Anexo 7 Base de datos Cuestionario factores de riesgo psicosocial

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
¿Su trabajo requiere atención constante?	En su trabajo ¿tiene Ud. ¿Que tomar decisiones difíciles?	En general ¿considera Ud. ¿Que su trabajo le genera desgaste emocional?	En su trabajo, ¿se Ud. ¿Que guardar sus emociones y no expresarías?	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	¿ Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigne?	Las tareas que hace ¿le parecen importantes ?	su trabajo ¿permite que aprenda cosas nuevas?	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	¿Siente que su institución tiene gran importancia para Ud.?	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	¿Tiene que hacer tareas que Ud. Cree que debería de hacerse de otra manera?	¿Recibe apoyo y ayuda de su jefe o superior inmediato?	Entre compañeros y compañeras ¿se ayudan en el trabajo? *	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?	¿Está preocupado (a) por sí o (la) despiden o no le renuevan el contrato?	¿Está preocupado (a) por sí les cambian las tareas contra su voluntad?	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2
3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	2
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4	3	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5
3	1	3	1	4	4	1	1	1	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	2	5	2	5	4	5	5	2	5	2	5	2	5	4	5	4	5	5
2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3
5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	3	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5
2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3
2	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3
2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	3
4	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	3	2	4	5	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	5
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4

## Base de datos Cuestionario desempeño laboral

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan	El trabajo asignado lo hago bien	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo	Puedo hacer varias cosas a la vez	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros	Soy responsable con mis funciones	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	Estoy comprometido con el desarrollo de todos	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	Doy soluciones creativas a los problemas	Manejo adecuadamente situaciones impredecibles	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes	Resuelvo problemas con los recursos disponibles	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales
3	3	4	2	4	2	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1
4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4
5	4	5	1	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	5	2	5	2	5	5
5	5	3	5	5	4	5	4	5	2	5	2	1	5	5	5	1	5	3	5
2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	3	2	3	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
5	2	2	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	5	2	3	1	2	3	2	3
5	2	5	2	5	2	3	5	3	5	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5
2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3
2	5	5	2	5	2	5	2	5	4	5	4	5	5	5	2	5	2	5	2
5	3	5	2	5	2	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3
5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2
2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	3	4	4	3	4	3	2	2	2
3	3	3	2	1	1	3	3	3	4	4	4	1	4	2	2	2	4	3	3
4	4	4	2	4	4	3	2	4	1	2	1	2	3	3	3	2	4	4	4
3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	1	1	3	3	3	1	4	3	3
3	4	3	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2
5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
2	2	2	1	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
2	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	1	4	2	3	2	2	2	2	2
2	5	2	2	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5	4	5	3	5	5
3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4
2	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2
2	4	4	2	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	2	4	2
4	3	4	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4
4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3
2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2
2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	3	5	2	2	2	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
2	4	3	2	2	3	4	2	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2
3	3	3	2	2	4	2	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	2	2
5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	2	5	3	5	4	5	5	2	5
4	3	3	2	3	2	4	4	2	4	3	2	3	3	4	2	4	2	2	2
4	3	3	1	1	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	1
2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	1	4	2	2	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	4	3	1	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	1	1	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3
5	2	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	1	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	4	3
2	2	4	1	4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3
2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	4	4	3
2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	4	1	4	2	3	2	2	2	2	2
2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	4	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5

## Anexo 8

### Constancia de haber aplicado el instrumento

**CARTA DE AUTORIZACIÓN ROCIO QUINTANA CUEVA** 14 de Junio de 2020 19:23

De: Rocio Isable Quintana Cueva  
Para: Milagros Vilcas Vila

[CARTA P. 105-20...N-F05L01-J-INT.pdf \(170,3 KB\)](#) [Descargar](#) | [Maletín](#) | [Eliminar](#)  
[CARTA DE AUTORIZACION.docx \(47,4 KB\)](#) [Descargar](#) | [Maletín](#) | [Eliminar](#)  
[Descargar todos los archivos adjuntos](#)  
[Eliminar todos los archivos adjuntos](#)

Buenas tardes soy licenciada de enfermería Rocio Quintana Cueva, del área de neonatología, mi legajo es 1151, mi DNI es 40908990, personal asistencial de casi 6 años laborando en la institución. Quiero expresar mis cordiales saludos por este medio y a su vez informarle respetuosamente lo sgt.

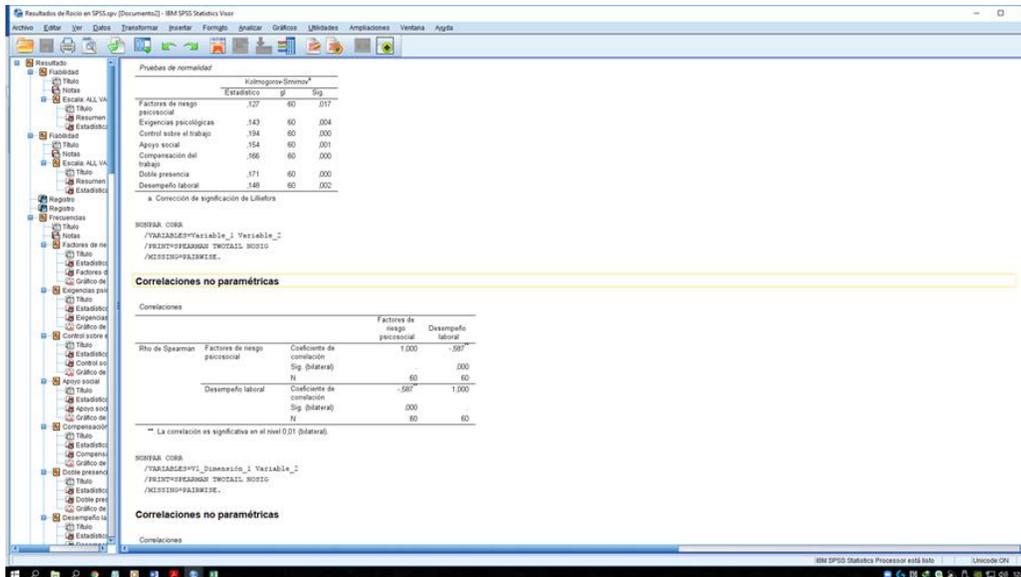
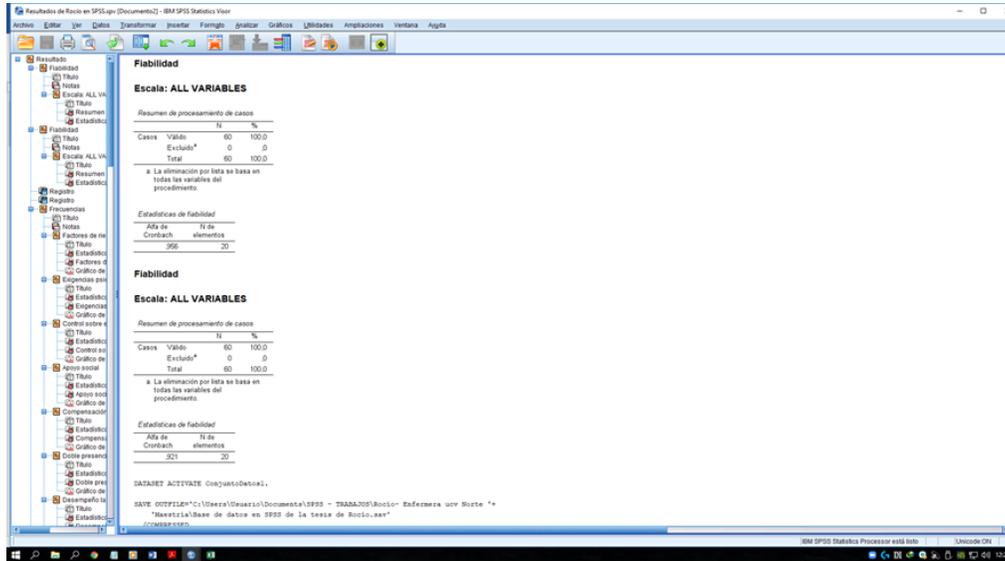
Actualmente estoy cursando mis estudios de Maestría en el ámbito de la Gestión en los servicios de Salud motivo por el cual me encuentro realizando mi tesis de investigación para lograr obtener mi grado de magister. Por ello solicito a usted y a su digna oficina facilitarme en la ejecución de unas encuestas de modo virtual a licenciadas de enfermería de las áreas de Neonatología y Pediatría, **No se realizara en forma presencial** debido a las causas actuales conocidas de la emergencia nacional y a su vez por no interrumpir sus funciones en su horario laboral.

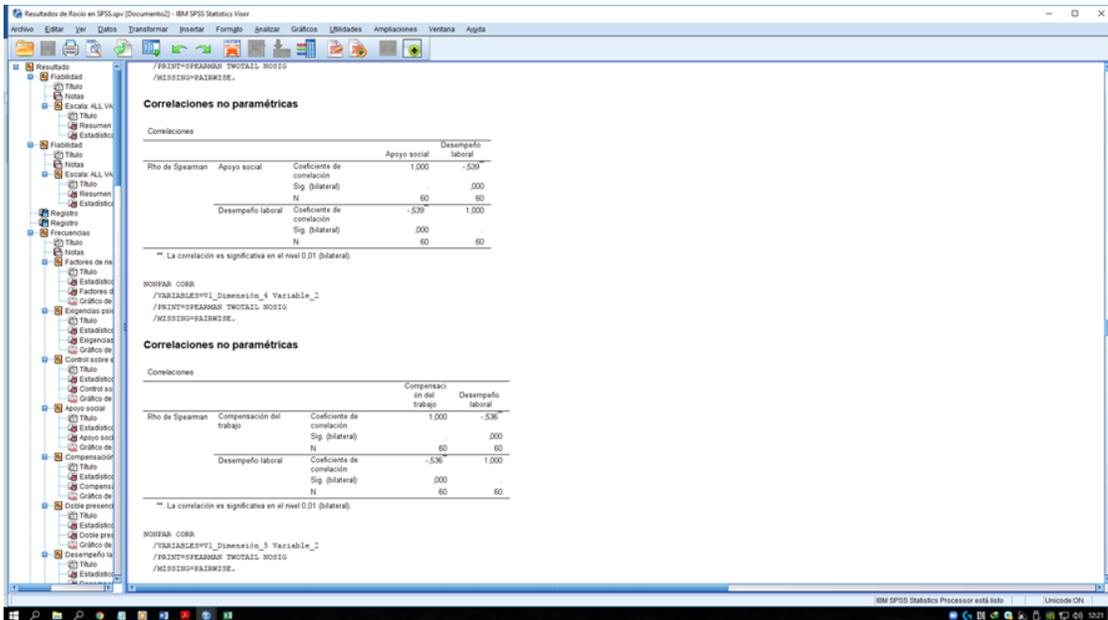
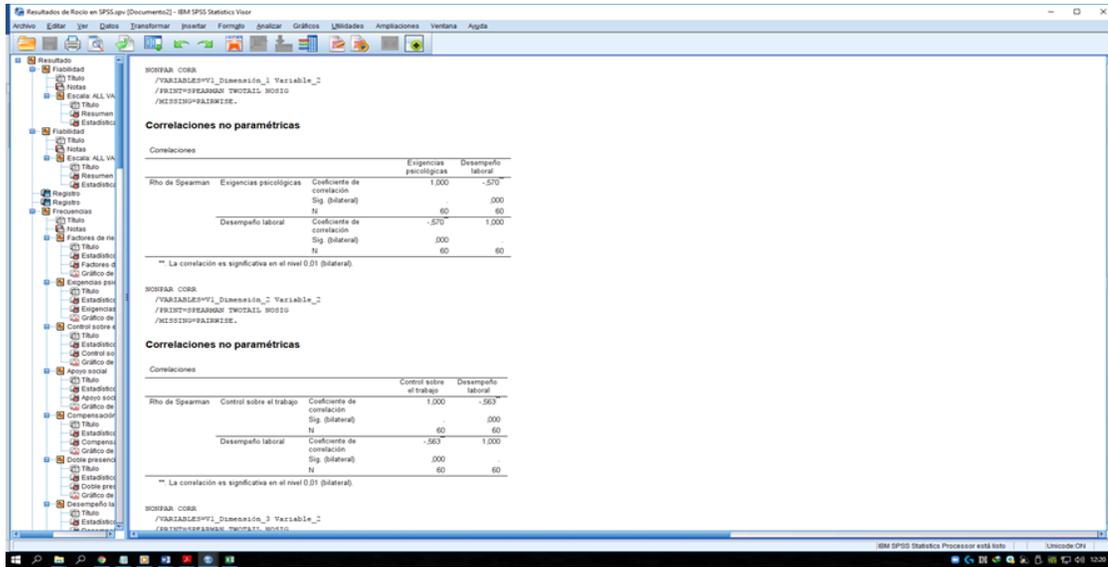
El propósito de este estudio es facilitar información veraz y consistente a la institución y los resultados obtenidos sean consideras como fuente de herramienta para mejoras y fortalecimientos en beneficio de la institución y sus colaboradores. Estos resultados se garantizan por guardar la discreción solo para la institución y en mi persona.

Es todo cuanto puedo expresar suplicando su aprobación.  
Gracias.  
Adjunto la carta de permiso de la universidad cesar vallejo y formato de autorización firmado por su persona.

# ANEXO 9

## Evidencia SPSS





Resultados de Rocio en SPSS.gov [Documento] - IBM SPSS Statistics Viewer

/VARIABLES=VI\_Dimension\_5 Variable\_2  
 /PRINT=PERCENTAGE TOTAL MISSING  
 /MISSING=FAISIRSE.

### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Doble presencia	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Doble presencia	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-.476
		N	60	60
Desempeño laboral	Doble presencia	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-.476	1,000
		N	60	60

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

### Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

Factores de riesgo	Casos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	60	100,0%	0	0,0%
			60	100,0%

Resultados de Rocio en SPSS.gov [Documento] - IBM SPSS Statistics Viewer

/C[[[COUNT P40.0, ROWPCT.COUNT PCT40.]] + VI\_Dimension\_2 [[[[COUNT P40.0, ROWPCT.COUNT PCT40.]] + Variable\_1 [[[[COUNT P40.0, ROWPCT.COUNT PCT40.]]]]]]  
 /CATEGORIAS VARIABLES=VI\_Dimension\_1 VI\_Dimension\_2 VI\_Dimension\_3 VI\_Dimension\_4 Variable\_1  
 VARIABLE ORDER=VA KEY=VALUE EMPT=INCLUDE TOTAL=PER POSITION=PARTER  
 /CRITERIA CILEVEL=95.

### Tablas personalizadas

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Recuento	% del N de fila						
Exposiciones psicológicas	7	11,7%	29	48,3%	24	40,0%	60	100,0%
Control sobre el trabajo	6	10,0%	24	40,0%	30	50,0%	60	100,0%
Apoyo social	4	6,7%	34	56,7%	22	36,7%	60	100,0%
Compensación del trabajo	4	6,7%	33	55,0%	23	38,3%	60	100,0%
Doble presencia	6	10,0%	31	51,7%	23	38,3%	60	100,0%
Factores de riesgo psicosocial	5	8,3%	31	51,7%	24	40,0%	60	100,0%

### Tablas personalizadas

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Recuento	% del N de fila						
Desempeño de la tarea	17	28,3%	31	51,7%	12	20,0%	60	100,0%
Desempeño contextual	13	21,7%	33	55,0%	14	23,3%	60	100,0%
Desempeño adaptativo	13	21,7%	30	50,0%	17	28,3%	60	100,0%
Desempeño proactivo	11	18,3%	36	60,0%	14	23,3%	60	100,0%
Desempeño laboral	11	18,3%	36	60,0%	14	23,3%	60	100,0%

## Anexo 10

### Evidencias de encuestas

Silva).docx Editar y responder Descargar Guardar en OneDrive

Ocultar correo electrónico

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

Contesta de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca.	Algunas veces.	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DETALLE		1	2	3	4	5
Nº	DIMENSION 1: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS					
1	Exigencia cuantitativa ¿Su trabajo requiere atención constante?					x
2	Exigencia emocional En su trabajo, ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				x	
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le genera desajuste emocional?				x	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?		x			

**RE: Documento de qrociob877**

Gisell Silva <gisell144@hotmail.com>  
Lcom>  
Sáb 27/06/2020 15:44  
Para: Usted

[instrumneto \(Gisell Silva\).docx](#)  
17 KB

---

De: rocio quintana cueva <rociot\_25@hotmail.com>  
Enviado: sábado, 27 de junio de 2020 15:36  
Para: gisell144@hotmail.com <gisell144@hotmail.com>  
Asunto: Documento de qrociob877

[instrumneto.docx](#)  
Enviado desde mi Huawei de Claro.

silva.docx Editar y responder Descargar Guardar en OneDrive

Ocultar correo electrónico

**CUESTIONARIO TESIS**

7	Soy responsable con mis funciones					x
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros					x
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					x
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos				x	
<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO ADAPTATIVO</b>						
11	Maneo adecuadamente el estrés propio del trabajo					x
12	Doy soluciones creativas a los problemas					x
13	Maneo adecuadamente situaciones inciertas e impredecibles				x	
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías					x
15	Me agusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes					x
<b>DIMENSIÓN 4: DESEMPEÑO PROACTIVO</b>						
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo					x
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes					x

**Jennifer Rojas Delgado <LIZ\_13\_11.07@hotmail.com>**  
Mar 2/06/2020 08:10  
Para: Usted

[cuestionario rocio.docx](#)  
16 KB

AHI ESTA AMIGA

Editar y responder Descargar Guardar en OneDrive Ocultar correo electrónico

Modo de accesibilidad Imprimir Buscar Lector inmersivo

**Respuestas del instrumento**

diana gonzales chavez <diana\_pilar8323@hotmail.com>  
 Lun 1/06/2020 22:58  
 Para: Usted; diana gonzales chavez

questionario.docx  
22 KB

Compartido desde Word para Android  
<https://office.com/getword>

Enviado desde Samsung tablet

9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					X
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos					X
<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO ADAPTATIVO</b>						
11	Maneo adecuadamente el estrés propio del trabajo					X
12	Doy soluciones creativas a los problemas					X
13	Maneo adecuadamente situaciones inciertas e impredecibles					X
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías					X
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes					X
<b>DIMENSIÓN 4: DESEMPEÑO PROACTIVO</b>						
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo					X
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes					X
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles					X
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución					X

100% Proporcionar comentarios a Microsoft

Editar y responder Descargar Guardar en OneDrive Ocultar correo electrónico

Modo de accesibilidad Imprimir Buscar Lector inmersivo

**CUESTIONARIO**

cinthia roxana yalan ingol <yalan28@hotmail.com>  
 Lun 29/06/2020 19:11  
 Para: Usted

instrumento CHIO ...docx  
16 KB

amiga ya lo termine te lo envio .

DETALLE						
N°		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>						
<b>Exigencias cuantitativas</b>						
1	¿Su trabajo requiere atención constante?					+
<b>Exigencias Emocionales</b>						
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				+	
3	En general ¿considera Ud. ¿Que su trabajo le genera desgaste emocional?				+	
4	En su trabajo ¿tiene Ud. ¿Que guardar sus emociones y no expresarlas?			+		
<b>Ritmo de trabajo</b>						
5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					+
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>						
<b>Influencia en el trabajo</b>						
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			+		
<b>Possibilidades de desarrollo</b>						
7	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					+
8	Su trabajo ¿permite que aprenda cosas nuevas?					+
<b>Control sobre los tiempos</b>						
9	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o con su familia?					+

100% Proporcionar comentarios a Microsoft