

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
CHOTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON
EL DESEMPEÑO LABORAL ENFERMERO EN EL HOSPITAL JOSÉ
SOTO CADENILLAS, CHOTA 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR

Bach. DEISER DELGADO ESPINOZA

ASESOR

DR. RICHARD WILLIAMS HERNÁNDEZ FIESTAS

CHOTA – PERÚ

2022

COMITÉ CIENTÍFICO



Dr. Richard Williams Hernández Fiestas
Asesor



Dr. José Ander Asenjo Alarcón
Presidente del Comité Científico



Mgtr. Edwin Barboza Estela
CEP. 30272

Mg. Edwin Barboza Estela
Miembro del Jurado Evaluador



Mg. Antonio Sánchez Delgado
Miembro del Jurado Evaluador

AGRADECIMIENTOS

A Dios, le doy gracias por iluminarme y bendecirme con esta hermosa profesión, y poder con ella, dar lo mejor de mí.

Gracias a mis padres Jesús y Orfelinda, por darme todo su apoyo y dedicación, sin ellos no sería la persona que hoy soy; por su fortaleza y ejemplo de gran perseverancia para seguir adelante en lo duro de la vida.

A mis docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, por haberme transmitido sus conocimientos y llevarme paso a paso en el aprendizaje.

A mi asesor Dr. Richard Hernández Fiestas, por su motivación, orientación y ayuda para la culminación en este trabajo.

Al director del Hospital José Soto Cadenillas por haber permitido realizar el estudio en esta institución.

DEDICATORIA

De forma especial para:

Mi adorada madre, modelo de una vida maravillosa, por todo su amor infinito y por el ánimo que me ha obsequiado día a día para el logro de nuevas metas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes del estudio	5
2.2. Bases conceptuales	8
2.2.1. Teoría de la influencia social	8
2.2.2. Factores de riesgos psicosociales	10
2.2.3. Desempeño laboral	14
2.3. Definición de términos básicos	19
CAPÍTULO III	20
MARCO METODOLÓGICO	20
3.1. Ámbito de estudio	20
3.2. Diseño de investigación	20
3.3. Población, muestra y unidad de estudio	21
3.4. Operacionalización de las variables	22
3.5. Descripción de la metodología	23
3.6. Procedimiento y análisis de datos	26
CAPÍTULO IV	27
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
4.1. Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería	27
4.2. Desempeño laboral del personal de enfermería	32
4.3. Relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral del personal de enfermería	35
CAPÍTULO V	39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería del hospital José Soto Cadenillas, Chota – 2017.	27
Tabla 2. Desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas, Chota – 2017.	32
Tabla 3. Relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas, Chota – 2017.	35

ÍNDICE DE ABREVIACIONES

FRPS	: Factores de riesgo psicosociales
RPS	: Riesgos psicosociales
HJSC	: Hospital José Soto Cadenillas
OMS	: Organización Mundial de la salud
SUSESO	: Superintendencia de Seguridad Social
ISTAS	: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud
OIT	: Organización Internacional del Trabajo
SOPESO	: Sociedad Peruana de Salud Ocupacional
MINSA	: Ministerio de Salud del Perú
CAS	: Contrato Administrativo de Servicios

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017; estudio de abordaje cuantitativo, nivel relacional, de diseño no experimental y corte transversal; desarrollado con 43 enfermeros (21 licenciados y 22 técnicos) que laboraban en el área asistencial del hospital. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario ISTAS-21 para determinar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y una escala de evaluación que midió el desempeño laboral. Según factores de riesgo psicosociales el 48,8% del personal de enfermería presentó un nivel de riesgo alto en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, y 65,1% en doble presencia; el 48,8% mostró un nivel de riesgo medio en exigencias psicológicas y 51,2% en compensaciones; en tanto, 62,8% evidenció un nivel de riesgo bajo en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades. Asimismo, el 60,5% de los participantes presentaron un desempeño laboral medio, el 23,3% desempeño laboral bajo y 16,3% desempeño laboral alto. No se encontró relación significativa entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal enfermero. Concluyendo que, los factores de riesgo psicosociales en el personal de Enfermería se encuentran entre en un nivel medio y alto; mientras que el desempeño laboral es de nivel medio.

Palabras clave: factor de riesgo, desempeño laboral, salud, personal de enfermería.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between psychosocial risk factors and nursing job performance at the José Soto Cadenillas de Chota hospital - 2017; quantitative approach study, relational level, non-experimental design and cross-sectional; developed with 43 nurses (21 graduates and 22 technicians) who worked in the care area of the hospital. The survey was used as a technique and the ISTAS-21 questionnaire as instruments to determine psychosocial risk factors at work and an evaluation scale that measured work performance. According to psychosocial risk factors, 48.8% of the nursing staff presented a high risk level in the social support and leadership quality dimension, and 65.1% in double presence; 48.8% showed a medium risk level in psychological demands and 51.2% in compensations; meanwhile, 62.8% showed a low level of risk in the active work and skills development dimension. Likewise, 60.5% of the participants presented medium job performance, 23.3% low job performance and 16.3% high job performance. No significant relationship was found between the dimensions of the psychosocial risk factors and the work performance of the nursing staff. Concluding that the psychosocial risk factors in the Nursing staff are between a medium and high level; while job performance is medium level.

key Words: risk factor, job performance, health, nursing staff.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosociales (FRPS) son aquellas circunstancias laborales relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de tareas; los cuales influyen en la salud biopsicosocial del trabajador. Si embargo, si éstas no son resueltas, pueden generar condiciones psicosociales adversas como el estrés, la insatisfacción laboral, problemas de relación y desmotivación laboral [1].

Los factores de riesgo psicosociales dependen del trabajo que se realice, el tipo de puesto y entorno laboral, y cualquier alteración de los mismos afecta el desarrollo del trabajo y la salud del personal enfermero, sobre todo de los trabajadores de enfermería que laboran en áreas asistenciales [2]. Entre los FRPS que pueden afectar el rendimiento laboral del profesional enfermero, se encuentran la falta de influencia de desarrollo en el trabajo, exceso de exigencias psicológicas, falta de apoyo social, calidad de liderazgo, las escasas compensaciones del trabajo y la doble presencia [3].

Además, la presencia de los FRPS está vinculada a las condiciones en las que labora el personal sanitario, pues según la Organización Mundial de la salud (OMS), en el 2018, reportó más de 2 millones de trabajadores de salud que sufrieron lesiones profesionales o accidentes de trabajo; situaciones laborales que exponen al trabajador a riesgos psicosociales y estrés durante su jornada laboral; indicando la necesidad de atención adicional, a fin de evitar alteraciones en la salud mental del trabajador [4].

En el Perú al 2018 la situación laboral del personal de salud fue muy parecida, pues cerca de 60% de los trabajadores privados y 15% de estatales no disponían de un seguro complementario de trabajo de riesgo, laboraban en ambientes con infraestructura inadecuada, no contaban con equipos de protección personal, tenían jornadas laborales extensas, etc.; lo que podría aumentar dramáticamente la exposición a riesgos y enfermedades laborales; más aún en el personal de enfermería quienes son los que representan cerca del 80% del capital humano en el sector salud (profesional de enfermería: 85565 = sector público y 10028 = sector

privado) [5, 6]; estas condiciones laborales en las que trabaja el personal de enfermería incrementan la aparición de riesgos psicosociales que pueden repercutir en su desempeño laboral a futuro.

El personal de enfermería es más vulnerable a desarrollar problemas psicosociales, por el mismo hecho de estar expuesto a condiciones laborales inapropiadas que afectan su desempeño laboral y al tener un mayor contacto (físico, afectivo y espiritual) con los pacientes. Al respecto Aldrete M [2], identificó que el 3% de profesionales de enfermería manifestaron un alto nivel de agotamiento emocional, casi las $\frac{3}{4}$ partes baja percepción de realización personal y un 79,7% manifestó un nivel alto de factores psicosociales negativos. Lo indicado por Aldrete está vinculado con las altas exigencias psicológicas, la doble carga y el escaso liderazgo que presentan los enfermeros.

Asimismo, de un total de 208 enfermeras de un hospital peruano que presentaron insuficiente desempeño, 82,4% no recibieron capacitación de su institución, 88,2% indicaron tener presión laboral desde la jefatura, 51% no tenían facilidades en el horario de trabajo y 84,3% percibieron estar desmotivados [7]. Esto claramente evidencia que el personal de enfermería siempre está expuesto a FRPS como, las altas exigencias psicológicas, horarios poco flexibles, escasa capacitación, se encuentran desmotivados, etc.

En el desempeño laboral del personal de enfermería intervienen factores que pueden dar origen a alteraciones psicosociales que disminuyen su rendimiento laboral, el cual repercute en la calidad del cuidado que brindan [8]. Así, en un estudio sobre desempeño laboral enfermero en un hospital peruano, se encontró que 35% del personal de enfermería presentó desempeño laboral medio bajo, 30% medio alto, 18% alto y 17% bajo [9]; evidenciando las altas frecuencias de desempeño laboral medio y bajo que se requiere mejorar.

El desempeño laboral del personal de enfermería, no solo está determinado por su expertiz y capacidad intelectual, sino también con distintos factores que se encuentran en su entorno laboral, mental, social y cultural, los mismos que

condicionan la calidad del cuidado que brindan hacia los pacientes, incrementando o disminuyendo los FRPS a los que se encuentran expuestos.

A nivel de Cajamarca y especialmente en Chota, existen pocas evidencias documentadas sobre los FRPS y el desempeño del personal de enfermería. El Hospital José Soto Cadenillas (HJSC) es el establecimiento de referencia más importante de la provincia de Chota y el recurso humano que interactúa directamente y por más tiempo con el usuario de los servicios de salud es el enfermero, por ende, deben tener un buen desempeño, el cual se logrará con una adecuada identificación y manejo de los factores que influyen en su ejercicio profesional. Por ello se consideró relevante realizar la presente investigación en el personal de enfermería durante el año 2017, la cual se planteó determinar los FRPS relacionados con su desempeño laboral.

Los resultados permitirán que los responsables del HJSC de Chota puedan establecer estrategias que disminuyan los FRPS a los que está expuesto el personal de enfermería, a fin de mejorar su desempeño laboral, lo que repercutirá en el cuidado integral de los usuarios de los servicios de salud y al mismo tiempo promoverá su crecimiento personal y profesional.

En la formulación del problema se cuestionó sobre ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017?; el objetivo general fue determinar la relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017; en tanto que los objetivos específicos fueron: describir factores de riesgo psicosociales del personal enfermero y describir el desempeño laboral del personal enfermero; mientras la hipótesis (H1): la relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017, es significativa.

Entre los resultados más importantes tenemos: el nivel de riesgo alto se encontró en las dimensiones apoyo social y calidad de liderazgo (48,8%), y doble presencia (65,1%); el nivel de riesgo medio en exigencias psicológicas (48,8%) y compensaciones (51,2%); y el nivel de riesgo bajo en la dimensión trabajo activo y

desarrollo de habilidades (62,8%). En desempeño laboral: 60,5% del personal de enfermería presentó desempeño laboral medio, 23,3% bajo y 16,3% desempeño laboral alto. No se encontró relación estadísticamente significativa entre las cinco dimensiones de riesgo psicosocial y desempeño laboral (Tau-b de Kendall con p-valor >0,05).

La investigación está constituida por los siguientes capítulos: Capítulo I: Introducción; Capítulo II: Marco Teórico, que describe las variables de estudio, Capítulo III: Marco Metodológico, en el que se exponen los métodos y materiales utilizados para la recolección y procesamiento de información, Capítulo IV: Resultados y discusión, interpretación y análisis; y Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos planteados; adicionalmente incluye las referencias bibliográficas y anexos que fueron parte del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Sánchez B. (Ecuador, 2017) desarrolló el estudio “Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila”, cuyo objetivo fue identificar los efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del hospital general Teófilo Dávila; estudio descriptivo-transversal, realizado con 62 enfermeras hospitalarias. Los resultados fueron: 14,5% de participantes presentaron cansancio emocional producto de la despersonalización, en el que, 17,74 y 98% percibían un riesgo de nivel alto en realización personal. Concluye que las condiciones psicosociales y el desempeño laboral de los enfermeros es el apropiado [10].

Ceballos P, et al. (Chile, 2015) investigaron: “Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en unidades críticas”, tuvieron como objetivo analizar la percepción de factores psicosociales y carga mental de trabajo de enfermeros que laboran en unidades críticas; estudio cuantitativo, de nivel descriptivo y transversal; desarrollado con una muestra de 111 enfermeros. Los resultados indican que el, nivel alto en la dimensión demanda psicológicas alcanzó al 64,0% de los enfermeros, al 57,4% en la dimensión doble presencia, al 50,2% en trabajo activo y desarrollo de habilidades, y al 48,6% en apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo. Concluyeron que el personal de enfermería de las unidades críticas presentó factores psicosociales inadecuados y sobrecarga mental de trabajo [11].

Acevedo G, et al. (Argentina, 2014) investigaron: “Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la provincia de Córdoba, Argentina”, tuvieron como objetivo determinar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo de los integrantes de los equipos de salud de Córdoba. Estudio descriptivo, de corte transversal, realizado en 844 trabajadores del equipo de salud; utilizaron el instrumento SUSESO ISTAS-21. Se determinó que los riesgos

psicosociales en riesgo alto se corresponden con las dimensiones: exigencias psicológicas (57,7%), apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y doble presencia (64%); el riesgo medio predominó en la dimensión compensaciones (39%); mientras el riesgo bajo resultó más frecuente en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%). Concluyen que este personal sanitario presenta una elevada frecuencia de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral [12].

Sousa S, et al. (Portugal, 2013) realizaron la investigación: “Riesgos psicosociales en el trabajo: estrés y estrategias de coping en enfermeros en oncología”, tuvieron como objetivo identificar fuentes de estrés y estrategias de coping en enfermeros del servicio de oncología, de tres hospitales de Portugal. Estudio transversal, de nivel descriptivo y exploratorio, ejecutado con 96 enfermeros del área asistencial. Resultados: 52,1% presentó sobrecarga de trabajo, 51% baja remuneración salarial, 46,9% ambiente físico inadecuado donde realiza su trabajo, 46,9% situaciones emotivas turbulentas y 44,8% no se identifica con la profesión. Concluyeron que las situaciones que producen estrés están vinculadas con la organización y situaciones laborales [13].

Quintana D. (Perú, 2020) planteó el estudio “Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú”, con el objetivo de describir el nivel de desempeño según las características laborales, formación académica, aspectos motivadores, organizacionales y jefaturales del profesional de enfermería; investigación descriptiva, transversal de diseño no experimental, desarrollado con 208 profesionales de enfermería. Se identificó que, 25% mostraron desempeño laboral bajo, de ellos, 63% tenían sobrecarga laboral, 70,2% indicaron no haber recibido capacitación institucional, 51% no disponían de flexibilidad horaria, y 84,3% se encontraban desmotivadas. Concluyendo que el desempeño insuficiente alcanza a $\frac{1}{4}$ del personal de enfermería, por lo que se requiere estrategias para promover el desempeño laboral enfermero [7].

Chambi PA y Tito NJ. (Perú, 2019), realizaron el estudio “Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre FRPS y desempeño laboral del profesional de enfermería; estudio observacional, relacional y transaccional, llevado a cabo con 128 enfermeros. Los resultados muestran que el riesgo alto de factores psicosociales se presentó en: 70,3% para exigencias psicológicas, 75,8% para trabajo activo, 50,8% en apoyo social; mientras el riesgo bajo se encontró en 56,3 y 58,6% para compensaciones y doble carga, respectivamente. El riesgo global fue medio para desempeño fue de 68%. Concluyeron que existe relación significativa entre las variables de estudio (riesgo psicosocial y desempeño laboral) [14].

Sopla AV. (Perú, 2018) realizó la investigación “Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo Gustavo Lanata Lujan Bagua y del Hospital de Apoyo Santiago Apostol Utcubamba Amazonas – 2017”, cuyo objetivo fue comparar el desempeño laboral del profesional de enfermería; estudio descriptivo-comparativo y transversal, desarrollado con 36 profesionales de enfermería. Se determinó que en el hospital de Bagua el 77,8 % tenían desempeño laboral regular y 19,4% mal desempeño laboral; mientras en el hospital de Utcubamba, 91,7% presentó desempeño laboral regular y 2,8% mal desempeño. Concluyó que existe diferencia estadística entre el desempeño laboral de los enfermeros en ambos hospitales [15].

Solis N. (Perú, 2016), llevó a cabo el estudio “Relación entre los factores psicosociales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del área de neonatología de la clínica Ricardo Palma, 2014”, a fin de conocer la relación que existe entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de Enfermería; investigación cuantitativa, descriptiva-relacional y transversal, ejecutada con 30 enfermeros que laboraban. Se encontró que, según satisfacción, 70% de participantes indicaron sobrecarga de pacientes, 67% sienten desgaste laboral en su turno, 63% realizaron trabajo extra por escasez de personal; respecto a las relaciones laborales, 64% indicó los cambios de turno frecuentes y 70% el cambio de turno sin aviso previo.

Concluyó la existencia de factores psicosociales que guardan relación con el desempeño laboral del personal de enfermería [16].

Quispez CM. (Perú, 2016), en el estudio “Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016”, se planteó determinar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que afecta el desempeño laboral de los trabajadores de alto riesgo; estudio cuantitativo, relacional, transversal, de diseño no experimental, llevado a cabo con 68 trabajadores de salud. Resultados: 68% evidenciaron la presencia de altas exigencias psicológicas, 56% inseguridad laboral, 57% escaso apoyo social y falta de liderazgo, 47% doble presencia y 82% problemas de autoestima. Concluyó la existencia de relación significativa entre FRPS y desempeño laboral [17].

2.2. Bases conceptuales.

2.2.1. Bases teóricas

Teoría de la influencia social

Según Kelman H [18], la influencia social produce cambios en el comportamiento, los sentimientos, las actitudes y sobre la forma de afrontar nuevas situaciones que expresan las personas. Entre estas se encuentran las situaciones y circunstancias laborales relacionadas con la organización, el tipo de trabajo y la realización de tareas; las cuales pueden afectar el estado de salud psicosocial del trabajador [19].

Para Kelman, en el proceso de influencia social se presentan tres fenómenos: 1) cumplimiento de normas, reglas, metas, etc., la cual refleja la “sumisión o conformidad” de la persona (trabajador) respecto a una orden superior para el cumplimiento de las funciones laborales que tiene que desempeñar, independientemente de si estas le producen o no satisfacción al hacerlas; 2) Identificación, donde los comportamientos del individuo son el resultado de estar de acuerdo con el decisor (jefe) y la 3) internalización, la cual ocurre cuando el

individuo acepta la influencia para mantener la congruencia de sus acciones y creencias en un sistema de valores [20].

Ahora bien, si la persona no se adapta mental ni objetivamente a desempeñar sus funciones, o no se encuentra conforme con las circunstancias laborales en las que ejecuta su trabajo, dará origen a la aparición de diferentes FRPS que podrían afectar su desempeño laboral; manifestándose con conductas, sentimientos y percepciones como insatisfacción laboral, ausencia de liderazgo, escaso apoyo social, sentimientos de doble permanencia, baja productividad y exigencias psicológicas.

El presente estudio se relaciona con la teoría, puesto que la influencia social en el ámbito laboral adopta diversas formas, las cuales pueden repercutir en la conformidad, socialización, presión laboral, exigencias psicológicas, liderazgo, desarrollo de las habilidades, y en el trabajo activo que desempeñan los trabajadores. Por tanto, las personas se comportan -según las circunstancias- en entes influyentes, o en receptores de influencias; es allí donde entra a tallar la capacidad que tiene la persona para adaptarse a las nuevas situaciones o cambios que se presentan en su entorno laboral.

Además el cumplimiento (por recompensa o punición), identificación, e internalización del personal de enfermería (familia, grupo de amigos, compañeros de trabajo) generan diversos factores de riesgos psicosociales como: limitación del trabajo activo y de desarrollo de habilidades (limitado crecimiento profesional y falta de autonomía en el desempeño de sus funciones); ausencia de apoyo social (escaso soporte social de familiares, compañeros de trabajo o jefes), y la doble presencia (exceso de carga laboral y familiar). La exposición frecuente a estos FRPS repercutirá en el desempeño laboral del personal de enfermería.

2.2.2. Factores de riesgo psicosociales.

A. Definición.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica que los FRPS vienen a ser, una situación nociva entre el ambiente laboral, la forma de organización, la capacidad y la cultura del trabajador, las características del trabajo, la percepción y experiencia del trabajador; las cuales influyen en la salud, rendimiento y satisfacción laboral del empleado [21].

La Sociedad Peruana de Salud Ocupacional (SOPESO), indica que los RPS están vinculados a las condiciones y organización laboral; los mismos que al aparecer alteran la salud física y mental del trabajador, ocasionando en muchas oportunidades problemas en el desempeño laboral del trabajador [22].

Los FRPS perjudican la salud psicológica (distorsiones mentales) y social (ámbito organizacional laboral) de todo trabajador [23], entre ellos la salud del personal de enfermería; además, de ocasionar en el largo plazo enfermedades cardíacas, digestivas, dérmicas e inmunitarias; muchas veces producto de las condiciones laborales y organizacionales en las que desempeñan su labor [3].

Es el conjunto de situaciones presentes tanto en el contexto laboral, y organizacional; las cuales influyen en el trabajador y en su calidad de vida; y si éstas son inadecuadas se constituyen en factores de riesgo, produciendo agotamiento, insatisfacción laboral y bajo compromiso con la organización [24, 25].

B. Tipos de riesgo psicosociales

La ISTAS [3] considera que los FRPS representan características nocivas de la organización laboral, que se pueden identificar por medio de cuatro dimensiones:

a. Exceso de exigencias psicológicas.

Hace referencia a las exigencias psicológicas en el trabajo, las cuales arrastran al trabajador a tomar decisiones difíciles y de forma rápida, que produce en lo posterior, fatigas y hasta enfermedades mentales. Entre otras, se encuentran el exceso e incumplimiento de obligaciones laborales, estrés, o la toma de decisiones erradas [3].

b. Falta de trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Se refiere a la ausencia de oportunidades que el trabajo ofrece al trabajador, las mismas que no le permiten desarrollar sus habilidades, conocimientos e influencia sobre las actividades que realiza; por lo que, el control que se tiene sobre el trabajo es escaso o nulo y representa un riesgo [3], e incluyen:

- Influencia negativa en el trabajo

Predominio negativo que ejerce una persona sobre los demás, esto en base a las condiciones de trabajo como el orden, métodos a utilizar, tareas y cantidad de trabajo [3].

- Ausencia de sentido del trabajo

Se refiere a cómo el trabajador percibe su situación laboral solo como una actividad que le genera una ganancia económica, por lo que las tareas que realiza sólo las ejecuta por y para cumplir su jornada laboral [3].

c. Falta de apoyo social y calidad de liderazgo.

Se refiere a la falta de apoyo técnico y operativo por parte de los compañeros de trabajo o de las jefaturas a quienes depende el trabajador; además, de las escasas habilidades gerenciales y directivas que posee el trabajador [3, 26]. Este tipo de riesgos incluyen:

- **Poca claridad de rol**

Se refiere al escaso conocimiento que presenta el trabajador sobre el perfil requerido para el cargo a desempeñar, lo que provocaría un desempeño laboral deficiente [3].

- **Escasa información y comunicación**

Se refiere a la escasa o nula comunicación que existe entre los trabajadores y las jefaturas, los pacientes, sus familiares y demás; esto tiene que ver directamente con el liderazgo que desempeñan los trabajadores dentro de la organización [3].

- **Falta de apoyo social de los superiores**

Se refiere a la falta de inducción, capacitación, actualización y entrenamiento que recibe el trabajador por parte de su institución o sus inmediatos superiores [3].

d. Escasas compensaciones

Se refiere a la baja retribución económica que se percibe, la cual es insuficiente, debido a que no compensa la labor que realiza, lo que da origen a una inseguridad emocional; así como a un clima organizacional inadecuado, ausencia de reconocimiento por parte de su institución, disposiciones laborales sin previa consulta y contratos laborales carentes de equidad [18, 27]. Entre ellos tenemos:

- **Inseguridad respecto del contrato de trabajo**

Condiciones de trabajo que incluye la movilidad funcional y geográfica, los cambios de jornada laboral de manera inesperada y sin previo aviso, los horarios de trabajo, salario y forma de pago [18].

- **Baja estima**

Es la escasa consideración emocional que tienen los compañeros y jefes para con el trabajador, puesto que no se

le reconoce el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo [27].

e. Doble presencia

Se refiere a que, durante la jornada laboral, el trabajador también tiene responsabilidad en el hogar, predisponiéndole al estrés e insatisfacción constante durante el trabajo [3]. Entre las que se encuentra:

- Carga de tareas domésticas

Son los trabajos cotidianos y/o familiares que realiza el trabajador, estos más allá de sus jornadas laborales [3].

- Preocupación por tareas domésticas

Se refiere a la intranquilidad en el trabajador, debido a los quehaceres domésticos o familiares que tiene que realizar una vez antes o después de ingresar a su jornada laboral [3].

C. Consecuencias de los factores psicosociales

Referido a la exposición, a la que se encuentran sometidos los trabajadores, lo que puede dañar su estado de salud ocasionándoles determinados problemas psicosociales [28]; estas consecuencias se pueden presentar a través de:

- Cambios psicológicos

Originados ante la presencia de cambios dentro de la organización o las direcciones de mando de la institución de trabajo, por lo que el trabajador pone de manifiesto mecanismos de afrontamiento a fin de afrontar esta situación de manera satisfactoria; empero, le resulta difícil hacerlo lo que le genera inestabilidad psicológica, mermando su salud mental y afectando su desempeño laboral [29].

- **Trastornos físicos o psicosomáticos**

Condiciones en la que las manifestaciones físicas se ven perjudicadas por los factores mentales, los cuales incluyen: la tensión, neuralgias, las mialgias, problemas gástricos, trastornos del sistema cardiovascular, respiratorios y envejecimiento prematuro [29]; asimismo los estados psicológicos son expresados bajo agresividad, síntomas depresivos, neurosis, etc. [30].

D. Factores psicosociales en el ámbito de la salud

El sector salud por su naturaleza de actividad especializada y de interacción directa con usuarios que demandan cuidados integrales especializados, es un sector donde se presentan una gran variedad de riesgos psicosociales, entre los cuales están: las situaciones de incertidumbre por la insuficiente información disponible para tomar decisiones, presiones temporales, por la rápida acción que demanda tomar una decisión, usuarios conflictivos; mal clima organizacional, ausencia de liderazgo, conflictos familiares, etc. [19, 32].

2.2.3. Desempeño laboral

A. Definición

El desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a su puesto de trabajo [33].

En el ámbito de la salud, esto comprende la preparación técnica y la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos, buenas relaciones interpersonales, la motivación y la actitud del personal de la salud durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño [34].

B. Métodos de evaluación del desempeño laboral

Existen varios métodos para evaluar el desempeño laboral, entre ellos:

a. Evaluación por objetivos

Consiste en el monitoreo, seguimiento y evaluación de las metas planteadas por la organización o institución a fin de alcanzar los objetivos propuestos; en el ámbito de la salud estos deben ser evaluados de manera periódica a fin de mejorar las intervenciones para un cuidado integral de salud [15].

b. Evaluación por competencias laborales

Según la OIT, la competencia es definida como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente actividades laborales que están plenamente identificadas [35].

Por tanto, la evaluación por competencias es un proceso de recopilación y examinación de evidencias de desempeño en situaciones reales de trabajo; es decir permite cualificar al trabajador de acuerdo al logro de sus habilidades, destrezas y capacidades de las que dispone para cumplir sus funciones y obligaciones laborales [36]. Así se tiene:

- Competencia laboral específica en salud.

Es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables y necesarias para la práctica de la salud de los que dispone el personal sanitario a fin de brindar cuidados integrales a los usuarios de los servicios sanitarios; los mismos que pueden influir en su desempeño laboral [37].

- Identificación de competencias laborales específicas en salud

Consiste en la identificación de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que deben ser puestos en práctica por el personal de salud, con la finalidad de realizar un buen

desempeño laboral en el área de salud en la que tiene mayor expertiz o para la cual está capacitada [38].

- **Evaluación de competencias laborales específicas en salud**

Determinan si el personal de salud cuenta con los estándares de competencias esperado por la institución, a fin de asegurar la calidad de su desempeño laboral [38].

c. Evaluación del desempeño laboral del personal de salud

Definido como la verificación objetiva de las tareas realizadas por el personal de salud en su puesto de trabajo; es decir es una apreciación sistemática de cómo cada personal de salud se desempeña en el ámbito laboral y cómo se valora su crecimiento profesional [15]. Asimismo, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del personal de enfermería [37, 38]. En este contexto, es indispensable evaluar:

- **Competencia personal:** es la capacidad del personal de enfermería para formarse y absorber nuevos conocimientos y habilidades [37].
- **Competencia tecnológica:** capacidad del personal de enfermería para adquirir conocimientos en base a diversas técnicas y estrategias que le permitan mejorar su desempeño laboral [37].
- **Competencia metodológica:** capacidad del profesional de enfermería para resolver problemas de diversa índole y considerando para ello el razonamiento científico [37].
- **Competencia social:** es la capacidad del personal de enfermería para relacionarse con sus pares, superiores y

pacientes, a fin de desarrollar un trabajo en equipo que permita promover el desarrollo de competencias y optimizar el cuidado de salud [37].

C. Dimensiones del desempeño laboral del personal de enfermería

Entre las dimensiones para evaluar el desempeño enfermero tenemos:

a) Competencias cognitivas: Conjunto de habilidades y capacidades mentales, donde el personal de enfermería integra la información adquirida en conocimiento científico; es decir es la información adquirida de manera teórica o empírica, útil para brindar cuidados integrales de salud [38, 39]. Así:

- Comprensión de bases teóricas del proceso salud enfermedad.
- Poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos, con la finalidad de resolver problemas.

b) Competencias actitudinales y sociales: características que presenta el personal de enfermería que hacen que su comportamiento sea especialmente satisfactorio en su centro de trabajo; esto hace que exista una inclinación a realizar determinadas tareas o acciones, generadas a partir de las motivaciones, conocimientos y experiencias previas que tiene el personal de enfermería [38, 39]. Entre ellas, se incluye:

- Brindar soporte emocional al paciente y su familia.
- Comprender y expresar sus emociones de manera apropiada.
- Tomar decisiones adecuadas y adaptarse a nuevas situaciones.
- Preparación psicológica al paciente y su familia.

- Trabajar en equipo para proporcionar cuidados integrales de salud.

c) Competencias de capacidad técnica: referidas a las habilidades específicas implicadas en el correcto desempeño del personal de enfermería en su área de servicio y que describen, por lo general, las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos vinculados a la ejecución óptima de la tarea designada [38, 39]. Incluye:

- Poner en práctica las técnicas correctas para la preparación y aplicación de tratamientos.
- Poner en práctica las medidas de bioseguridad en todo procedimiento.

2.3. Definición de términos básicos.

a) Factores de riesgo psicosociales

Interacciones nocivas entre el trabajo, entorno (social y físico), satisfacción laboral, y condiciones organizacionales, con las competencias, necesidades y aspectos personales del trabajador; los cuales influyen directamente en su salud y desempeño laboral [40].

b) Desempeño laboral

Es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a su puesto de trabajo [33].

c) Desempeño laboral enfermero

Es la contribución que espera la institución del personal de enfermería, la cual es evidenciada por medio de las conductas personales y colectivas, y por el cumplimiento de las metas propuestas que lleva a cabo para alcanzar los objetivos planteados; estas conductas contribuyen con la eficiencia de la organización y el óptimo cuidado de salud [41].

d) Enfermería

Enfermería es “ciencia y arte de cuidar”, abarca cuidados autónomos y colaborativos, que se brindan a la persona sana o enferma, la familia y el entorno, considerando para ello enfoques de territorialidad e interculturalidad, para prevenir enfermedades, promover, restaurar y recuperar la salud; además de brindar cuidados paliativos en estados de morbilidad terminal [41].

e) Enfermera(o)

Personal de salud preparado y autorizado para ejercer la práctica de la enfermería en los distintos niveles de atención y en las áreas de actuación asistencial, docencia, investigación y administrativa [42].

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ámbito de estudio

El estudio se llevó a cabo en la ciudad de Chota, capital del distrito y provincia de Chota, localizada en el centro de la región Cajamarca y asentada en el valle chotano, a más de 2,388 metros de altitud; sus límites geográficos incluyen Chiguirip y Conchán por el norte, Lajas por el oeste, Bambamarca Hualgayoc por el sur, y el distrito de Chalamarca hacia el este; tiene un alto porcentaje de población rural dedicada a la agricultura, ganadería y a la artesanía [43].

El hospital José Soto Cadenillas fue el ámbito de estudio, institución de salud adscrita al Ministerio de Salud (MINSU), de categoría II-1, localizada en el casco urbano de la ciudad, entre su cartera de servicios incluye consultorio de consulta externa y servicios especializados de emergencia, banco de sangre, medicina, cirugía, neonatología y pediatría, sala de operaciones, centro quirúrgico, laboratorio, farmacia, rayos x, gineco-obstetricia, etc. En la actualidad cuenta con más de 42 mil usuarios y con aproximadamente 270 trabajadores de salud, entre ellos 43 licenciados y técnicos en enfermería que laboran en el área asistencial [44].

3.2. Diseño de investigación

Investigación de enfoque cuantitativo, debido a que, en la recolección, procesamiento, y comprobación de la hipótesis se utilizó datos numéricos y herramientas estadísticas; nivel relacional, puesto que permitió determinar la relación entre FRPS y desempeño laboral en el personal de enfermería; prospectivo porque los datos se recogieron conforme se presentaron en el momento y en su propio contexto [45].

Diseño no experimental, porque no se incurrió en la manipulación de las variables, y transversal, dado que los datos fueron recogidos por única vez y en un solo momento; [45].

3.3. Población, muestra y unidad de estudio

La población de estudio estuvo constituida por 43 personales de enfermería, entre licenciados y técnicos en enfermería que laboraban en el área asistencial de los servicios del HJSC-Chota, 2017.

Personal	N
Licenciado en enfermería	21
Técnico en enfermería	22

Se consideró al 100% de la población por ser una muestra accesible.

Criterios de inclusión:

- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) de ambos sexos.
- Personal de enfermería nombrados y contratados bajo régimen Contrato Administrativo de Servicios (CAS).
- Personal de enfermería que decidió participar voluntariamente, previa firma del consentimiento informado.
- Personal de enfermería de todas las edades.

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería que se encontraba de vacaciones o bajo descanso médico.
- Personal de enfermería que laboraba en el área administrativa.

Unidad de estudio:

Personal de enfermería que al momento de la encuesta se encontró laborando en los servicios del HJSC – Chota.

3.4. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Valor final
Factores de riesgo psicosociales	Características nocivas de la organización del trabajo, que tienen que ver con las exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social y liderazgo, compensación, y doble presencia [27].	Exigencias psicológicas	Preguntas: 1 - 5	Bajo: 0-8 pts. Medio: 9-11 pts. Alto: 12-20 pts.
		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Preguntas: 6 - 10	Bajo: 0-5 pts. Medio: 6-8 pts. Alto: 9-20 pts.
		Apoyo social y calidad de liderazgo	Preguntas: 11 - 15	Bajo: 0-3 pts. Medio: 4-6 pts. Alto: 7-20 pts.
		Compensaciones	Preguntas: 16 - 18	Bajo: 0-2 pts. Medio: 3-5 pts. Alto: 6-12 pts.
		Doble presencia	Preguntas: 19 y 20	Bajo: 0-1 pts. Medio: 2-3 pts. Alto: 4-8 pts.
Desempeño laboral	Rendimiento que muestra el trabajador al realizar sus tareas y cumplir las funciones encargadas en su puesto de trabajo [33].	Competencias cognitivas	Ítems: 1 - 8	Bajo: 0 – 48 pts. Medio: 49 – 59 pts. Alto: 60 – 63 pts.
		Competencias actitudinales y sociales	Ítems: 9 – 15	
		Competencias de capacidad técnica	Ítems: 16 - 21	

3.5. Descripción de la metodología

3.5.1. Métodos

Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se aplicó de forma autoadministrada (el participante la respondió por sí mismo), sincrónica (fue contestada al momento en que se les proporcionó el cuestionario y escala) y anónima (no permitió registrar información personal que identifique al participante) [45]. Esto contribuyó a obtener información respecto a los factores de riesgo psicosociales y el desempeño que presentó el personal de enfermería del HJSC-Chota en el año 2017.

Procedimientos de recolección de datos.

Para la recolección de datos inicialmente se solicitó la autorización correspondiente al director del HJSC, a fin de ejecutar el estudio y utilizar las instalaciones del hospital para aplicar las encuestas; una vez obtenida la autorización de la dirección del hospital se procedió a dar a conocer dicha autorización al jefe del departamento de Enfermería y a los responsables de los servicios donde se recogió la información, además de solicitar su autorización.

Luego se procedió a la aplicación de la encuesta al personal de enfermería ya sea en su servicio o en cualquier espacio del hospital donde él se sintiera cómodo y no se presentará interferencias; todo ello luego de la firma del consentimiento informado (Anexo 1).

Los datos fueron recogidos en horarios que el personal de enfermería disponía de tiempo (mañana, tarde, noche), ya sea en su servicio o en cualquier ambiente del hospital, siempre sin interferir en sus actividades laborales; entre los meses de abril y mayo del 2017; el tiempo promedio que tardó el personal de enfermería en completar el cuestionario y escala fue de 15 minutos.

3.5.2. Materiales

Instrumentos de medición

La investigación utilizó dos instrumentos de medición:

Primero: se utilizó el “Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (COPSOQ-ISTAS-21 versión 1.5)” del año 2010 [46], y validado el 2013 en su versión corta, en Chile por Alvarado R, et al. [47]; el ISTAS-21 (Anexo 2), es un instrumento que permite determinar los FRPS a los que están expuestos los trabajadores como producto de sus jornadas laborales.

El ISTAS-21 en su versión corta está constituido por 20 preguntas, divididas en 5 dimensiones psicosociales cada una con las siguientes puntuaciones: exigencias psicológicas (5 preguntas), trabajo activo y desarrollo de habilidades (5 preguntas), apoyo social y calidad de liderazgo (5 preguntas), compensaciones (3 preguntas) y doble presencia (2 preguntas) [47].

Cada pregunta del ISTAS-21 tiene cinco opciones, donde: 0 = siempre, 1 = la mayoría de veces, 2 = algunas veces, 3 = sólo unas pocas veces, y 4 = nunca. La mayor puntuación por pregunta indica un menor riesgo de exposición. La puntuación final por dimensión resulta de la suma del puntaje proporcionado a cada una de las preguntas: exigencias psicológicas = riesgo alto (12-20 puntos), medio (9-11 puntos), bajo (0-8 puntos); trabajo activo y desarrollo de habilidades = riesgo alto (9-20 puntos), medio (6-8 puntos), bajo (0-5 puntos); apoyo social y calidad de liderazgo = riesgo alto (7-20 puntos), medio (4-6 puntos), bajo (0-3 puntos); compensaciones = riesgo alto (6-12 puntos), medio (3-5 puntos), bajo (0-2 puntos); y doble presencia = riesgo alto (4-8 puntos), alto (2-3 puntos), bajo (0-1 puntos) [47].

El ISTAS-21, tuvo una validación de contenido realizada por 26 expertos de distintas instituciones afines al área laboral; la adaptación semántica lo obtuvieron con la aplicación del cuestionario preliminar (50 preguntas) a 50 personas seleccionadas de manera intencional; la validación de constructo, criterio y fiabilidad se llevó a cabo con 1557 trabajadores chilenos de entre 18 y 80 años de edad en el año 2010. La consistencia interna determinada por dimensión y mediante Alfa de Cronbach fue: exigencias psicológicas ($\alpha = 0,857$), trabajo activo y desarrollo de habilidades ($\alpha = 0,859$), apoyo social en el trabajo y calidad del liderazgo ($\alpha = 0,578$), compensaciones ($\alpha = 0,829$) y doble presencia ($\alpha = 0,644$) [47].

Segundo: se utilizó la escala tipo Likert denominada “Desempeño profesional”, validada por Díaz IP y Gaviria KJ en el año 2013 [48] (Anexo 3), la cual está constituida por 21 ítems que permitió evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería; la escala consta de 3 dimensiones: 8 ítems para competencias cognitivas, 7 ítems para competencias actitudinales-sociales, y 6 ítems para competencias de capacidad técnica.

Cada ítem de la escala tiene una calificación de entre 0 y 3, donde 0 indica nulo desempeño y 3 alto desempeño: nunca (0), algunas veces (1), frecuentemente (2) y siempre (3). La puntuación final se obtiene de la sumatoria del total de ítems que corresponden a cada dimensión, bajo las siguientes categorías: desempeño laboral alto (60 – 63 puntos), medio (49 – 59 puntos) y bajo (0 – 48 puntos) [48]

Con los datos de la prueba piloto se realizó el cálculo sobre desempeño laboral se utilizó la Campana de Gauss (bajo, medio y alto), considerando:

- Constante de 0,75
- Media (X): 53,2558
- Desviación estándar: 7,24435
- a = Punto de corte menor
- b = Punto de corte mayor

$$a/b = X \pm DS(0,75)$$

Para la adaptación de los instrumentos, se realizó una prueba piloto, con 20 trabajadores de enfermería del Hospital Tito Villar Cabeza–Bambamarca, población con características sociales y culturales similares a la población de estudio; no existiendo cambios de ningún tipo en el instrumento, debido a que no se notó inconvenientes durante la aplicación. La fiabilidad del instrumento se calculó con Alfa de Cronbach obteniendo una confiabilidad de 0,81 en el cuestionario para evaluación de FRPS en el trabajo, y 0,90 para desempeño laboral; presentando cada instrumento de medición una fuerte fiabilidad.

Los recursos materiales utilizados fueron material de escritorio, en tanto los recursos humanos que participaron del estudio fueron el personal de enfermería y el investigador; mientras los recursos económicos fueron asumidos en su totalidad por el propio investigador.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

Luego de la recolección de datos, estos se procesaron en el programa SPSS versión 24.

El análisis estadístico de datos se realizó mediante estadística descriptiva, obteniendo tablas de frecuencias absolutas y relativas, tanto para la variable de FRPS como, para la de desempeño laboral. El análisis cuantitativo se realizó considerando los porcentajes más altos obtenidos en cada variable de estudio.

Además, no se estableció relación entre variables de estudio, mediante Tau-b de Kendall al comprobar la hipótesis planteada; se consideró para ello un nivel de confianza de 95%, y un p-valor < 0,05.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería

Tabla 1. Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería del hospital José Soto Cadenillas, Chota – 2017.

Dimensiones de los factores de riesgo psicosociales	Nivel de riesgo					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	N	%
Exigencias psicológicas	12	27,9	21	48,8	10	23,3
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	27	62,8	12	27,9	4	9,3
Apoyo social y calidad de liderazgo	10	23,3	12	27,9	21	48,8
Compensaciones	6	14,0	22	51,2	15	34,8
Doble presencia	8	18,6	7	16,3	28	65,1

Fuente: Cuestionario de factores de riesgo psicosociales aplicado al personal enfermero.

Las dimensiones de los FRPS representan diferente nivel de riesgo en el personal de enfermería participante; así tenemos que la doble presencia, y el apoyo social y calidad de liderazgo alcanzaron un nivel de riesgo alto con un 65,1 y 48,8% respectivamente; mientras que en compensaciones (51,2%) y exigencias psicológicas (48,8%) alcanzaron un nivel de riesgo medio; finalmente, la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades alcanzó un nivel de riesgo bajo (62,8%).

Cifras que muestran que el nivel de riesgo psicosocial del personal de enfermería participante esta entre medio y alto, excepto en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades; indicando que la interacción entre su ambiente laboral, la organización funcional, su capacidad técnica operativa, su cultura, las condiciones en la que labora, y su percepción y experiencia

presentan niveles de riesgo psicosociales elevados, y que podrían afectar su estado salud y desempeño laboral [2, 35].

Los resultados son parecidos a los hallazgos de Acevedo GB, et al. [12]; quienes reportaron niveles de riesgo psicosocial alto en las dimensiones apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%), doble presencia (64%), y exigencias psicológicas (57,7%), pero difiriendo en esta última, con lo reportado por el presente estudio, donde se encontró un riesgo medio; la dimensión compensaciones (39%) fue percibida con un nivel de riesgo medio; mientras que la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%) con un nivel bajo.

Asimismo, los hallazgos son parecidos a los de Ceballos P, et al. [11], donde 6 de cada 10 enfermeros perciben un nivel de riesgo alto en la dimensión doble presencia; en tanto que 5 de cada 10 enfermeros perciben un nivel de riesgo medio en trabajo activo y desarrollo de habilidades, y un nivel bajo para apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo; en este último punto los resultados difieren con nuestros reportes (nivel de riesgo alto), al igual que en exigencias psicológicas, el cual reportó un nivel de riesgo medio

Por otro lado, los reportes de Chambi PA y Tito NJ [14], difieren respecto al nivel de riesgo alto encontrado en exigencias psicológicas (70,3%) y trabajo activo (75,8%); al riesgo bajo en compensaciones y doble carga, con 56,3% y 58,6%, respectivamente; pero difiere en apoyo social (50,8%), donde encontró un nivel de riesgo alto [9]. Otros estudios que evalúan los factores de riesgos psicosociales en personal de enfermería [8, 10, 16, 17], indican que más del 50% de los participantes identifican la presencia de FRPS de entre medio y alto.

La diversidad en los reportes encontrados respecto al presente estudio estaría vinculada con las características como: edad, sexo, tipo de contrato, remuneración económica, servicios de atención, nivel de atención, categoría del establecimiento, etc. del personal de enfermería utilizados en sus

muestras. Sin embargo, no permite identificar en cuáles de estas características del personal de enfermería, los FRPS son más acentuados.

Los niveles de riesgo alto en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo encontrados podrían estar vinculados a que el personal de enfermería no pone en práctica el trabajo colaborativo o realiza sus labores de forma aislada, a la ausencia de monitoreo, seguimiento, entrenamiento, etc., por parte de sus compañeros, jefaturas y responsables de la institución, a las actividades mal orientadas y programadas a nivel del servicio e institucional, a la falta de información adecuada y oportuna, etc.; generando con esto la percepción de una falta de apoyo y calidad de liderazgo; tal como lo indica el ISTAS [3].

Asimismo, el nivel de riesgo alto en la dimensión doble presencia podría estar reflejando que el personal de enfermería desempeña distintos roles (trabajadores, padres o cuidadores, estudiantes, etc.); sumado a la sobrecarga laboral por alta demanda de atenciones, horarios inadecuados, inestabilidad laboral, bajos sueldos. Es decir, la doble presencia como FRPS está vinculado al trabajo cotidiano y familiar que debe realizar el personal de enfermería de forma paralela a su trabajo salarial; este riesgo se presenta de manera más frecuente en las mujeres, puesto que ellas son las que se hacen responsables de las actividades domésticas y hasta la crianza de los hijos [3].

Considerando los niveles de riesgo medio alcanzado por los participantes en la dimensión compensaciones, donde el personal de enfermería del HJSC de Chota, muestra nulo respeto por sus pares o demás personas, se encuentra bajo tensión e incertidumbre por su condición contractual, por las frecuentes rotaciones o asignación de nuevas funciones sin consentimiento o aviso previo, por el trato injusto que reciben, o por la poca remuneración percibida [3]; esto como resultado, quizá, de inadecuadas políticas de retribución o reconocimiento de la institución; lo que se traduce en una percepción de escasas compensaciones que podrían impactar en el desempeño laboral.

En este sentido, Parra N y Pulido N [24], refieren que, la incompatibilidad de jornadas laborales junto con las exigencias familiares son una fuente de estrés

y de insatisfacción constante, lo que constituyen factores de riesgo para el trabajador. Por lo que es necesario accionar para el cumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa de la vida laboral.

El nivel de riesgo medio identificado en la dimensión exigencias psicológicas indicaría que el personal de enfermería del HJSC de Chota percibe que las jornadas laborales no demandan siempre la ejecución de actividades rápidas, su trabajo no limita tanto su manifestación de emociones y sentimientos, no siempre se calla lo que piensan, y no siempre se toma a la ligera, decisiones difíciles, sobre todo cuando éstas son condicionadas [3, 28].

Respecto al nivel de RPS bajo alcanzado en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, esto podría ser producto de que el personal de enfermería siente que su centro laboral le brinda las oportunidades para poder fortalecer sus competencias cognitivas, técnicas o laborales, lo que podría mejorar su desempeño laboral, manifestándose en un alto sentido de identidad por su trabajo, una mejor capacidad para la toma de decisiones y adecuado desempeño laboral [11, 28]. Al respecto Sousa S, et al., indican que los estresores se relacionan con la organización y condiciones de trabajo; por lo que las tácticas deben estar dirigidas a la resolución de problemas y a mejorar las condiciones de salud mental del personal [13].

Al respecto el Instituto Biomédico de Valencia [25], indica que el trabajo da oportunidades para desarrollar habilidades, conocimientos, y tomar mejores decisiones. Además, ejercer un control sobre el trabajo y sus condiciones resulta positivo y necesario. Por lo tanto, se recomienda que el personal de enfermería debe tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones físicas, psicológicas y sociales de trabajo, además de ser esencial darle un sentido propositivo al trabajo.

Se puede decir entonces, que el trabajo activo y desarrollo de habilidades del personal de enfermería del HJSC de Chota es satisfactorio, pues sé asume que tiene la libertad para realizar sus tareas y desempeñar sus funciones, les permite desarrollar nuevas competencias, su trabajo es flexible en cuestión de

horarios, no interfiere en la realización de actividades familiares, y no limita sus descansos durante la jornada laboral [3].

Por lo tanto, se debe instaurar actividades preventivo – promocionales con el propósito de disminuir los RPS en el personal de enfermería, de este modo mejorar el bienestar del personal de salud y su desempeño laboral, para incrementar su productividad.

4.2. Desempeño laboral del personal de enfermería

Tabla 2. Desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas, Chota – 2017.

Desempeño laboral enfermero	N	%
Bajo	10	23,3
Medio	26	60,5
Alto	7	16,2
TOTAL	43	100,0

Fuente: Escala de evaluación del desempeño laboral aplicado al personal de enfermería.

El 60,5% de los enfermeros participantes presentaron un desempeño laboral medio; debido probablemente, a sobrecarga laboral, ausencia del trabajo en equipo, capacitación y entrenamiento, doble carga (laboral, familiar), horarios laborales poco flexibles, falta de retribución económica y reconocimientos institucionales, etc.

Cifras parecidas al estudio de Chambi PA y Tito NJ [14], donde 64,1% presentó desempeño laboral medio; el de Chacón GL [49], donde 65% de participantes evidenciaron desempeño laboral medio; el de Soplá AV [15], donde 77,8% del personal de enfermería del hospital de Bagua tenía desempeño laboral regular, al igual que 91,7% de los del hospital de Utcubamba; datos que podrían evidenciar la política institucional de desatención a los aspectos “subjetivos” (FRPS) de los trabajadores del sector salud y la cultura laboral a la que es “sometido” el personal de enfermería. Sin embargo, difieren al de Quintana D [7], donde 25% mostraron desempeño laboral bajo.

El desempeño laboral medio del personal de enfermería del HJSC, podría deberse a que está percibiendo, que en su centro de labores hay un cierto déficit de recursos humanos de enfermería, que genera exceso de turnos o turnos acumulativos -vulnerando sus derechos laborales-, un clima organizacional no muy apropiado, etc.; puesto que su desempeño laboral no sólo depende de su nivel académico, sino también de las condiciones de trabajo, situación que

conlleva a redoblar esfuerzos para atender la alta demanda de pacientes y cumplir con las tareas programadas, repercutiendo esto negativamente en su desempeño laboral [7, 50].

Según González A, et al. [38], el desempeño laboral del personal de enfermería es evaluado por medio de las competencias cognitivas -habilidades y capacidades mentales-; esto implicaría que el personal de enfermería del HJSC de Chota está en el punto medio de conocer las bases teóricas del proceso salud enfermedad, poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos, con la finalidad de resolver problemas, etc.; y por las competencias actitudinales y sociales -conducta respecto a su centro de trabajo sobre tareas o acciones, generadas a partir de motivaciones, conocimientos y experiencias-; esto puede traducirse en que el personal de enfermería debe tener la capacidad de, brindar soporte emocional al paciente y su familia, comprender y expresar sus emociones de manera apropiada, tomar decisiones adecuadas y adaptarse a nuevas situaciones, preparar psicológicamente al paciente y su familia, trabajar en equipo para proporcionar cuidados integrales de salud, etc.

La evaluación del desempeño del personal de enfermería también implica medir las competencias de capacidad técnica -habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos vinculados a la ejecución óptima de una tarea- [38]; en este sentido el personal de enfermería del HJSC de Chota, tendrían dificultades al momento poner en práctica las técnicas correctas para la preparación y aplicación de tratamientos, poner en práctica las medidas de bioseguridad en todo procedimiento, etc.

Por lo tanto, el desempeño del personal de enfermería depende de los conocimientos, las habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones y valores que contribuyen en la ejecución efectiva del cuidado [25]. Además, es necesario fortalecer las competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y técnicas) [38, 51], con la finalidad de promover un desempeño laboral alto, que incluya en el personal de enfermería la capacidad de tomar decisiones acertadas, liderar equipos de trabajo y hacerlos competitivos, equilibrar su carga familiar con la laboral, comunicarse asertivamente a todo nivel, etc.

Teniendo en cuenta los resultados del estudio, es fundamental implementar en los centros de trabajo estrategias para mejorar el desempeño laboral y estado de ánimo del personal de salud, con la finalidad de reducir los factores internos (ansiedad, estrés, miedos, etc.) y externos (exigencias psicológicas, carga laboral, doble carga laboral, etc.) que pueden estar afectando al profesional de enfermería y de este modo contar con personal más productivo.

Tabla 3. Relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en personal de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas, Chota – 2017.

Factores de riesgo psicosociales		Desempeño laboral enfermero						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Exigencias psicológicas	Bajo	5	11,6	5	11,6	2	4,7	12	27,9
	Medio	4	9,3	13	30,2	4	9,3	21	48,8
	Alto	1	2,3	8	18,6	1	2,3	10	23,3
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Bajo	5	11,6	17	39,5	5	11,6	27	62,8
	Medio	5	11,6	5	11,6	2	4,7	12	27,9
	Alto	0	0,0	4	9,3	0	0,0	4	9,3
Apoyo social y calidad de liderazgo	Bajo	1	2,3	7	16,3	2	4,7	10	23,3
	Medio	4	9,3	6	14,0	2	4,7	12	27,9
	Alto	5	11,6	13	30,2	3	7,0	21	48,8
Compensaciones	Bajo	3	7,0	2	4,7	1	2,3	6	14,0
	Medio	4	9,3	13	30,2	5	11,6	22	51,2
	Alto	3	7,0	11	25,6	1	2,3	15	34,8
Doble presencia	Bajo	1	2,3	4	9,3	3	7,0	8	18,6
	Medio	0	0,0	7	16,3	0	0,0	7	16,3
	Alto	9	20,9	15	34,9	4	9,3	28	65,1
TOTAL		10	23,3	26	60,5	7	16,3	43	100,0

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Factores de riesgo psicosociales	Desempeño laboral enfermero	
	Coefficiente de correlación	p-valor
Exigencias psicológicas	0,143	0,308
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	-0,109	0,447
Apoyo social y calidad de liderazgo	-0,081	0,565
Compensaciones	0,017	0,905
Doble presencia	-0,247	0,082

El 30,2% del personal de enfermería que presentó exigencias psicológicas de riesgo medio mostró desempeño laboral medio; 39,5% de quienes evidenciaron trabajo activo y desarrollo de habilidades de riesgo bajo, tuvieron desempeño laboral medio; 30,2% del personal presentó apoyo social y calidad de liderazgo de riesgo alto y un desempeño laboral medio; 30,2% mostró compensaciones de riesgo medio y desempeño laboral medio; y 34,9% mostraron doble presencia de riesgo alto y un desempeño laboral medio.

Además, la prueba de hipótesis, indica que, no existe relación significativa entre cada uno de los factores de riesgo psicosociales (exigencias psicológicas, el trabajo activo y desarrollo de habilidades, el apoyo social y calidad de liderazgo, las compensaciones, y la doble presencia) y el desempeño laboral en los enfermeros del Hospital José Soto Cadenillas (se reporta p-valor > 0,05 en las cinco dimensiones).

Resultados diferentes a los reportados por Quintana D [7]; Sánchez B [10]; Chambi PA y Tito NJ [14]; y Solis N [16], quienes identificaron una relación estadística entre FRPS y desempeño laboral; datos que podrían estar vinculadas a sobrecarga laboral, falta de capacitación, inflexibilidad horaria, desmotivación, cansancio emocional, desgaste laboral en su turno, trabajo extra por escasez de personal, cambios de turno frecuentes y sin aviso previo, etc. Además, podrían deberse a que el personal de enfermería, con el paso del tiempo se ha ido adaptando a las condiciones propias del trabajo y a las funciones que realiza, lo que podría haber normalizado estos FRPS, así como a los problemas sociales o psicológicos que enfrentan y que se omiten al momento de desempeñar sus funciones laborales. En este punto, es necesario aclarar que el estudio a hecho un abordaje de los FRPS según dimensiones, mientras los estudios aludidos lo han abordado de forma global, por tanto, cuando sean revisados deben tomarse con las precauciones del caso.

Las cifras evidencian que los FRPS y el desempeño laboral del personal de enfermería del HJSC de Chota es de nivel medio; esto probablemente debido a que, la mayoría del personal de enfermería participante presenta dificultades

para en cada dimensión estudiada, lo que estaría repercutiendo de cierta manera en su desempeño laboral; dado que, una persona con cierta exposición a factores FRPS, presentará dificultades en el desempeño laboral de sus tareas y funciones [14, 52]; haciéndose más evidente en el personal de enfermería, por el mayor contacto físico, afectivo y espiritual que establece con el paciente [53].

Los resultados de las exigencias psicológicas y el desempeño laboral, se encuentran muy por debajo de los reportados por Chambi y Tito [14], quienes encontraron que 71,1% del personal de enfermería que tiene exigencias psicológicas altas presentan un desempeño laboral regular; esto puede indicar que el personal de enfermería realiza tareas rutinarias y rápidas (dejando de lado la calidad), producto de esconder sentimientos, emociones u opiniones respecto a lo asignado, y que finalmente se traduce en excesivas demandas sensoriales que llevan a desempeños laborales no satisfactorios (medios o bajos) [40, 54].

Respecto a los resultados del trabajo activo y desarrollo de habilidades, y desempeño laboral; Chambi PA y Tito NJ [14], reportaron datos diferentes, pues el 62,9% del personal de enfermería que realiza un trabajo activo presenta un desempeño laboral regular. Los datos del presente estudio muestran que el personal de enfermería considera que su trabajo no le brinda las suficientes oportunidades para desarrollarse personal y profesionalmente, se encuentra limitado en la autonomía para la toma de decisiones, sus condiciones de trabajo no son muy adecuadas, se carece de una eficiente administración del tiempo; además de un relativo sentido de pertenencia laboral [28, 55], dando como resultado que el personal de enfermería muestre un desempeño laboral medio.

Considerando lo encontrado en el apoyo social y calidad de liderazgo, y desempeño laboral del personal de enfermería, son datos similares al estudio de Chambi PA y Tito NJ [14] donde, 72,1% de los enfermeros con apoyo social medio alcanzaron un desempeño regular. Esto se debería, a que el personal de enfermería percibe que los jefes o líderes del hospital, no promueven lo

suficiente el bienestar de sus trabajadores y no cumplen a cabalidad con sus funciones; y que en el hospital la comunicación efectiva o un clima laboral limitado que genera conflictos laborales; además de percibir que es complicado contar con el apoyo de sus superiores [26, 28], lo que se está reflejando en el desempeño laboral medio que muestra el personal de enfermería.

Los resultados encontrados respecto a las compensaciones y el desempeño laboral evidencia que estos guardan relación con el estudio de Chambi PA y Tito NJ [14]; esto indicaría que el riesgo medio de las compensaciones que recibe el personal de enfermería del HJSC de Chota por su trabajo no son las suficientes; pues, es posible que muchos de ellos tengan un contrato de trabajo temporal, exista rotaciones de puesto frecuentes, disputas o discordancias dentro del servicio, escasos reconocimientos e incentivos, sueldos precarios, etc. [29]; el cual se estaría reflejado en un desempeño laboral medio.

En tanto que la doble presencia y el desempeño laboral encontrada, no concuerdan con los reportes de Chambi PA y Tito NJ [14]; resultados que estarían vinculados a la alta carga familiar que presenta el personal de enfermería, unida al trabajo y los altos y medios niveles de riesgo psicosociales reportados en el presente, lo que generan estrés, cansancio físico y mental, etc.; lo que al final merma su desempeño laboral [28, 29]. Por lo que en este punto es muy importante anticiparse a los riesgos y establecer estrategias de afrontamiento que permitan encontrar un punto de equilibrio entre el rol familiar y el rol profesional que desempeñan.

La limitante principal del estudio radica en haber incorporado en la muestra dos grupos profesionales difíciles de ser comparados entre sí, dado que cumplen funciones laborales diferentes; por tanto, están expuestos a factores de riesgo psicosociales de intensidad variada y que repercuten de distinta manera en su desempeño laboral. Por esta razón, se precisa de estudios que eviten este sesgo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Los factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería del hospital José Soto Cadenillas de Chota, fueron de riesgo alto para el apoyo social y calidad de liderazgo, y la doble presencia; el riesgo medio se presentó en exigencias psicológicas y compensaciones; en tanto el trabajo activo y desarrollo de habilidades alcanzó un bajo riesgo.

- El desempeño laboral de los enfermeros del hospital José Soto Cadenillas de Chota fue de nivel medio, en más de la mitad de la población estudiada.

- No existe relación estadística significativa entre factores de riesgo psicosociales (exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones, y doble presencia) y el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital José Soto Cadenillas de Chota.

RECOMENDACIONES

A los directivos de la Escuela Profesional de enfermería:

- Promover la realización de investigaciones de nivel aplicativo conjuntamente con el sector salud, que permitan reducir los factores de riesgo psicosociales y mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería.

A los estudiantes y docentes de la Escuela Profesional de enfermería:

- Considerar los resultados de la presente investigación y diseñar programas educativos con el personal de enfermería del hospital José Soto Cadenillas, a fin de mejorar su desempeño laboral.

A los directivos del hospital José Soto Cadenillas:

- Implementar estrategias que ayuden al profesional de enfermería a afrontar situaciones estresantes emocionalmente con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.
- Accionar en la reducción de los factores de riesgo psicosociales del personal de enfermería y en la promoción del desempeño laboral, considerando los resultados de la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Mena R, Bermúdez A, Vargas A, Espinoza A, González L, Barrios A, et al. Factores psicosociales. Estrés laboral y enfermería, Ecuador. Rev médica electrónica [Internet]. 2013 [consultado el 29 de enero 2022]; 12(3):81-86. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/factores-psicosociales-estres-laboral-enfermeria/>
- [2] Aldrete MG, Navarro C, González R, Contreras MI, Pérez J. Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Cienc Trab. [Internet]. 2015 [consultado el 30 de enero 2022]; 17(52): 32-36. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n52/art07.pdf>
- [3] Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Riesgos Psicosociales [internet]. Madrid, España: ISTAS; 2019 [consultado el 25 enero 2022]. Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
- [4] Organización Internacional el Trabajo. Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: aprovechar 100 años de experiencia. [Internet]. Suiza: OIT; 2019 [consultado el 25 de enero 2022]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- [5] Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – ENDES 2018 [Internet]. Lima, Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2019 [consultado el 17 enero 2022]. Disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1656/index1.html
- [6] Decreto Supremo N. Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021. Lima, Perú: El Peruano; 2017. [internet] [consultado el 01 de enero 2022]. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto->

supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-seguridad-y-decreto-supremo-n-005-2017-tr-1509246-3/

- [7] Quintana D, Tarqui-Mamani C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de medicina [internet]. 2020 [consultado el 30 de enero 2022]; 20(1):123-132. Disponible en: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>
- [8] Martínez N. Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014 [Tesis de Especialidad] [internet]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [consultado el 28 de enero 2022]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13540>
- [9] Salazar RP. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca [Tesis de maestría] [Internet]. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo; 2019 [Consultado el 15 de enero 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [10] Sánchez BF. Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila [Tesis de maestría] [Internet]. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala; 2017 [Consultado el 24 enero 2022]. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10373/1/trabajo%20titulacion%20maestrante%20BLANCA%20SANCHEZ.%20docx.pdf>
- [11] Ceballos P, Rolo G, Hernández E, Díaz D, Paravic, Burgos M. Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en unidades críticas. Rev Latino-Am. Enfermagem [Internet].

2015 [Consultado el 28 enero 2022]; 23(2):315-22. Disponible en:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf

- [12] Acevedo GB, Sánchez J, Farias MA, Fernández AR. Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. Cienc Trab. [internet]. 2013 [consultado el 01 de febrero 2022]; 15(48):140-147. Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000300006&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- [13] Sousa S, Cabugueira MM, Almeida ETM. Riesgos psicosociales en el trabajo: estrés y estrategias de coping en enfermeros en oncología, Portugal. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [internet]. 2013 [consultado el 28 enero del 2022]; 21(6):1282-1289. disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-0213-2365.pdf
- [14] Chambi PA, Tito NJ. Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019 [Tesis de Licenciatura] [internet]. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [consultado el 25 enero 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10437/ENchpepa%26tisenj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [15] Sopla VA. Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”, Bagua y del hospital de apoyo “Santiago Apostol” Utcubamba, amazonas – 2017 [Tesis de Licenciatura] [internet]. Chachapoyas, Perú: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza; 2017 [consultado el 23 enero 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1288/Vidfal%20A.%20Sopla%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [16] Solis N. Relación entre los factores psicosociales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del área de neonatología de la clínica Ricardo

Palma, 2014 [Tesis de Licenciatura] [internet]. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas; 2016 [Consultado el 29 enero 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/4607>

- [17] Quispez CM. Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016. [Tesis de maestría] [Internet]. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2016 [Consultado el 10 enero 2022]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2594>
- [18] Kelman HC. The Problem-Solving Workshop: A Social-Psychological Contribution to the Resolution of International Conflicts. *Journal of Peace Research* [internet]. 1976 [consultado el 30 de enero 2022]; 13(2):79-90. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002234337601300201>
- [19] Kelman HC. Social-Psychological contributions to Peacemaking and Peacebuilding in the Middle East. *Applied Psychology: an international review* [internet]. 1998 [consultado el 29 de enero 2022]; 47(1):5-28. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1998-00002-001>
- [20] Kelman HC. Evaluating the Contributions of Interactive Problem Solving to the Resolution of Ethnonational Conflicts. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology* [internet]. 2008 [consultado el 31 de enero 2022]; 14(1):29-60. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/2008-03098-005>
- [21] Organización Internacional del Trabajo. Boletín internacional de Investigación Sindical: Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo [internet]. Ginebra, Suiza: OIT; 2016 [consultado 29 de enero 2022]. Disponible en: https://labordoc.ilo.org/discovery/fulldisplay/alma995088785802676/41ILO_I NST:41ILO_V2

- [22] Gil-Monte PR. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev Peru Med Exp Salud Publica [internet]. 2012 [consultado el 30 de enero 2022]; 29(2):237-241. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- [23] Moncada S, Llorens C, Kristensen TS. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo”. Método ISTAS 21 (CoPsoQ) [internet]. Barcelona, España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS); 2002. [consultado el 30 de enero 2022]. Disponible en: http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- [24] Parra N, Pulido N. Riesgos psicosociales en una entidad pública de Boyacá, Colombia. Rev de Psicología Universidad de Antioquia [internet]. 2013 [consultado 10 enero 2022]; 5(1):59-73. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922013000100006.
- [25] Instituto Biomédico de valencia (IBV). Control sobre el trabajo [internet]. España: IBV; 2019 [Consultado el 10 enero 2022]. Disponible en: https://digital.csic.es/simple-search?location=crisrp&query=IBV&rpp=50&sort_by=score&order=desc
- [26] Ministerio del trabajo y prevención social. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo [internet]. Santiago, Chile: Ministerio del trabajo y prevención social; 2013 [Consultado el 10 enero 2022]. Disponible en: http://www.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf.
- [27] Del Prado J. Blog de PRL [internet]. España: Josefina del Prado López; 14 de junio de 2021 [Consultado 06 marzo 2022]. Disponible en: <http://www.informacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-de-los-riesgos-psicosociales-para-el-individuo/>.

- [28] Vargas LY. Riesgos laborales y el desempeño profesional de las enfermeras en la sala de operaciones del Instituto Nacional Materno Perinatal [Tesis de Maestría] [Internet]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2017 [consultado el 12 enero 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8786>
- [29] Orozco-Vásquez MM, Zuluaga-Ramírez YC, Pulido-Bello G. Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. Rev. Colomb. Enferm. [internet]. 2019 [consultado el 31 enero 2022]; 18(1):e006. Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/2308/2099>
- [30] Sarafis P, Rousaki E, Tsounis A, Malliarou M, Lahana L, Bamidis P, et al. The impact of occupational stress on nurses' caring behaviors and their health related quality of life. BMC Nurs. [internet]. 2016 [consultado el 29 enero 2022]; 15(56):1-9. disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12912-016-0178-y.pdf>
- [31] Ramos S, Ceballos P. Cuidado Humanizado y Riesgos Psicosociales: Una relación percibida. Enfermería en Chile: Enfermería: Cuidados humanizados [internet]. 2017 [consultado el 31 enero 2022]; 7(1):12-25. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/1537/1601>
- [32] López AJ, Cuenca AR, Bajaña JA, Merino KD, López MS, Bravo DG. Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar (México) [internet]. 2021 [consultado el 31 enero 2022] ;5(5):8018-8035. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/887/1219>
- [33] Dolan S, Ramon V. Gestión de los recursos humanos. Barcelona, España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.; 2007. Disponible en:

<https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/gesti%F3n-recursos-humanos/autor/dolan-simon/libro/>

- [34] Henao A. Criterios de evaluación del desempeño laboral en los profesionales de enfermería [Tesis de Maestría] [internet]. Medellín, Colombia: Universidad CES; 2018 [consultado el 12 enero 2022]. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4208/Criterios%20Evaluaci%F3n%20Desempe%F1o.pdf;jsessionid=6F578B64E5DEDFBA8AB26FA8A2ECC8F1?sequence=1>
- [35] Organización Internacional del Trabajo. Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención [internet]. Ginebra, Suiza: Informe del comité mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. Novena reunión; 1984. [consultado el 19 enero 2022]. Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- [36] Torres-López S, Cuesta-Santos A, Piñero-Pérezl PY, Lugo-García JA. Evaluación de competencias laborales a partir de evidencias. Ingeniería industrial. [internet]. 2017 [consultado el 31 enero 2022]; 34(2).124-134 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000200124
- [37] Tumbaco YM, Zambrano MF, Veliz SG, Delgado BA. Competencias gerenciales del personal de enfermería en el ámbito de la gestión hospitalaria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. [internet]. 2021 [consultado el 31 enero 2022]; 7(12):602-614. Disponible en: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/442>
- [38] González A, Marqués P, Pinto A, Sanz J, Pérez S. Modelo de competencias para la gestora enfermera. Metas Enferm. [internet]. 2019 [consultado el 31 enero 2022]; 22(10):5-13. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7155522>

- [39] Espinoza AA. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Ecuador. Rev Cubana de Enfermería [internet]. 2016 [consultado el 10 de enero 2022]; 32(1):1-16. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>
- [40] Palaci FJ. Psicología de la Organización. 1ra Edición. Madrid, España: Pearson Prentice Hall; 2008. Disponible en: <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- [41] Consejo Internacional de Enfermeras. Definición de enfermería [internet]. Ginebra, Suiza: Consejo Internacional de Enfermeras; 2015 [consultado el 29 enero 2022]. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
- [42] Organización Mundial de la Salud. Ejercicio de la Enfermería: informe de un comité de expertos de la OMS [internet]. Ginebra, suiza: OMS; 1996. [consultado el 23 enero 2022] Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41914/9243208608_spa.pdf;jsessionid=054B329738B94DF6076B5FDDD7E7A448?sequence=1
- [43] Municipalidad Provincial de Chota. Ubicación Geográfica [internet]; Chota, Perú: Municipalidad provincial de Chota; 2020 [consultado el 06 de marzo 2022]. Disponible en: <http://www.munichota.gob.pe/ubicacion-geografica>
- [44] Hospital José Hernán Soto Cadenillas. Plataforma digital [internet]; 2022 [consultado el 06 de marzo 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/hospital-jose-hernan-soto-cadenillas>
- [45] Hernández-Sampieri R, Mendoza CP. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1ra Ed. México: McGraw-Hill Education; 2018.

- [46] Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (COPSOQ-ISTAS-21 versión 1.5). [internet]. Barcelona, España: ISTAS; 2010. [consultado el 30 enero 2022]. Disponible en: <http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/cuestionario%20tipo.pdf>
- [47] Alvarado R, Pérez-Franco J, Saavedra N, Fuentealba C, Alarcón A, Marchetti N, et al. Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Rev Med Chile [internet]. 2012 [consultado el 30 enero 2022]; 140:1154-1163. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v140n9/art08.pdf>
- [48] Díaz IP, Gaviria KJ. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013 [Tesis de Licenciatura] [internet]. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín; 2013 [Consultado el 23 enero 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1264>
- [49] Chacón GL. Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de emergencia del Hospital Nacional Hipólito, 2016 [Tesis de Maestría] [internet]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2017 [consultado el 29 enero 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21987>
- [50] Moscoso B, Huaman L, Nuñez V, Llamosas E, Péres W. Inequidad en la distribución de recursos humanos en los establecimientos del Ministerio de Salud de cuatro regiones del Perú. An Fac Med. [internet]. 2015 [consultado el 30 enero 2022]; 76:35-40. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/10968/9901>
- [51] Arco-Canoles OC, Suarez-Calle ZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ Salud. [internet]. 2018 [consultado el

30 enero 2022]; 20(2):171-182. Disponible en:
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3364>

[52] Campusano MM, Huaman MR. Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería [Tesis de especialidad] [Internet]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener; 2018 [Consultado el 21 enero 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2050>

[53] Díaz CR, Gutiérrez H, Amancio AM. Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Rev Cuid. [internet]. 2018 [consultado el 30 enero 2022]; 9(1):1973-87. DOI:
<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>

[54] Alonso AO, Ávila SM, Sanchez LM. Desempeño del Profesional de Enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. Revista Cubana de Tecnología de la Salud [internet]. 2011 [consultado el 30 enero 2022]; 7(4):30-35. Disponible en:
<http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/821>

[55] Espinosa-Aguilar A, Gibert-Lamadrid M, Oria-Saavedra M. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Revista Cubana de Enfermería [internet]. 2016 [consultado el 30 enero 2022]; 32(1):1-15. Disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado.

Consentimiento informado

Título de la investigación:

Factores de riesgo psicosociales relacionados con el desempeño laboral enfermero en el Hospital José Soto Cadenillas, Chota – 2017

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017.

Yo identificado(a) con DNI N°....., mediante la información dada por el Est. Enf. Deiser Delgado Espinoza acepto brindar la información solicitada por el investigador de manera personal, teniendo en cuenta de que la información obtenida será confidencial.

Chota, de..... del 2017.

.....

Firma

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL *“Factores de riesgo psicosociales*
AUTÓNOMA DE CHOTA *relacionados con el desempeño laboral*
Escuela Académico *enfermero en el Hospital José Soto*
Profesional de Enfermería *Cadenillas, Chota – 2017”*

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (ISTAS-21)

(Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España [ISTAS], 2010; adaptado a Latinoamericana por Alvarado R, et al., 2012)

I. INSTRUCCIONES: El presente cuestionario es anónimo y será utilizado solo para fines de investigación científica. Se le ruega sea sincero(a) en sus respuestas. Muchas gracias por su participación.

II. DATOS GENERALES

1. Sexo (M) (F)
2. Condición laboral.....
3. Grado académico.....

Califique las preguntas según como las percibe

0	1	2	3	4
Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	sólo unas pocas veces	Nunca

1. Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	¿Su trabajo requiere la toma de decisiones difíciles?	0	1	2	3	4
3	En general, ¿Considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	0	1	2	3	4
4	En su trabajo, ¿Tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	0	1	2	3	4
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	0	1	2	3	4

2. Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	¿Las tareas que hace, ¿Le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su centro laboral tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

3. Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	0	1	2	3	4
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿Resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

4. Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	0	1	2	3	4
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	0	1	2	3	4
18	¿Sus superiores le dan el reconocimiento que merece?	0	1	2	3	4

5. Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	0	1	2	3	4
20	Cuándo está en el trabajo, ¿Piensa en las exigencias domésticas y familiares?	0	1	2	3	4



UNIVERSIDAD NACIONAL “Factores de riesgo psicosociales
AUTÓNOMA DE CHOTA relacionados con el desempeño laboral
Escuela Académico enfermero en el Hospital José Soto
Profesional de Enfermería Cadenillas, Chota – 2017”

ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

(Díaz I, Gaviria K., 2013)

- I. **INSTRUCCIONES:** La presente escala es anónima y será utilizado solo para fines de investigación científica. Se le ruega sea sincero(a) en sus respuestas. Muchas gracias por su participación.

Califique las preguntas según como las percibe

0	1	2	3
Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?	0	1	2	3
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?	0	1	2	3
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?	0	1	2	3
4	¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?	0	1	2	3
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?	0	1	2	3
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?	0	1	2	3
7	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?	0	1	2	3
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?	0	1	2	3
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?	0	1	2	3
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?	0	1	2	3
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?	0	1	2	3
12	¿Respeta la privacidad del paciente?	0	1	2	3
13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?	0	1	2	3
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?	0	1	2	3
15	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)?	0	1	2	3

16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?	0	1	2	3
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los cinco correctos?	0	1	2	3
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?	0	1	2	3
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?	0	1	2	3
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?	0	1	2	3
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?	0	1	2	3

Anexo 4. Análisis de fiabilidad de los instrumentos

Análisis de fiabilidad estadística del instrumento “Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales ISTAS-21.

Estadística de Fiabilidad	Alfa de Cronbach	N° de elementos
	0,810	20

Análisis de fiabilidad estadística del instrumento “Escala de evaluación del desempeño laboral”

Estadística de Fiabilidad	Alfa de Cronbach	N° de elementos
	0,901	21

Anexo 5. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
Factores de riesgo psicosociales relacionados con el desempeño laboral enfermero en el Hospital José Soto Cadenillas, Chota – 2017.	¿Cuál es la relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017?	<p>Objetivo general Determinar la relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir los factores de riesgo psicosociales del personal enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017. - Describir el desempeño laboral personal enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017. 	<p>H1: la relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral enfermero en el hospital José Soto Cadenillas de Chota – 2017, es significativa.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Escala de evaluación del Desempeño laboral.</p>