



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“RELACIÓN ENTRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA  
DE EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PRIVADA EN LIMA, PERIODO 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
DE ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS  
Y DESASTRES**

**PRESENTADO POR:**

**LIC. ALVA LLATAS, PAOLA NICOL**

**ASESOR:**

**MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA**

**LIMA – PERÚ  
2021**



**DEDICATORIA:**

Dedicado a Dios y a mi familia por ser mi soporte incondicional y depositar toda su confianza en mí.

### **AGRADECIMIENTO:**

A mi familia y maestros que me han acompañado en todo mi camino como profesional. A mi guía profesional la Mg. Pretell Aguilar Rosa María por haber compartido sus conocimientos, su paciencia y empeño para poder encaminarme en todo este proceso.

**ASESOR:**  
**MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA**

**JURADO:**

**Presidente** : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth

**Secretario** : Mg. Pretell Aguilar Rosa Maria

**vocal** : Mg. Basurto Santillan Ivan Javier

## ÍNDICE

<b>CAPITULO 1: EL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema .....	14
1.2.1. Problema general .....	14
1.2.2. Problemas específicos .....	14
1.3 Objetivos de la investigación .....	14
1.3.1. Objetivo general .....	14
1.3.2. Objetivos específicos .....	15
1.4 Justificación de la investigación .....	15
1.4.1. Teórica .....	15
1.4.2. Metodológica.....	15
1.4.3. Práctica .....	16
1.5 Delimitación de la investigación .....	16
1.5.1. Temporal .....	16
1.5.2. Espacial.....	16
1.5.3. Recursos .....	16
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>.....</b>	<b>17</b>
2.1 Antecedentes .....	17

2.2 Bases Teóricas .....	18
2.3 Formulación de hipótesis .....	21
2.3.1 Hipótesis general .....	21
2.3.2 Hipótesis específicas.....	22
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>23</b>
3.1 Método de la investigación .....	23
3.2 Enfoque de la investigación .....	23
3.3 Tipo de investigación.....	23
3.4 Diseño de la investigación.....	23
3.5 Población, muestra y muestreo.....	23
3.6 Variables y operacionalización.....	24
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7.1 Técnica .....	25
3.7.2 Descripción de instrumentos .....	25
3.7.3 Validación .....	25
3.7.4 Confiabilidad .....	25
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos .....	27
3.9 Aspectos éticos.....	27
<b>CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>28</b>
4.1 Cronograma de actividades.....	28



4.2 Presupuesto .....	30
-----------------------	----

<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA .....</b>	<b>31</b>
---------------------------------------	-----------

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo 1.</b> Matriz de Consistencia.....	37
<b>Anexo 2.</b> Matriz de Operacionalización de variables .....	40
<b>Anexo3.</b> Instrumentos de recolección de datos.....	44
<b>Anexo 4:</b> Consentimiento informado .....	49

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar si hay relación entre los factores de riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia. **Metodología:** El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, diseño no experimental, correlacional, descriptivo. La muestra representativa será de 30 personas que sean personal de enfermería que laboren en el área de emergencia de una entidad privada en Lima, los que cumplen con los criterios de exclusión e inclusión ya establecidos. **Técnica e instrumento de recolección de datos:** La técnica a utilizar en ambos instrumentos es la encuesta, que se llevara a cabo conjuntamente, mediante los instrumentos de SUSESO/ISTAS21 y Satisfacción laboral de Lomas R., para las variables factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral respectivamente. **Procedimientos:** Después de haber efectuado la encuesta en el personal de enfermería que labora en el área de emergencia, se utilizará al programa SPSS 24.0 para la clasificación, organización y descargo de datos. **Análisis estadístico:** Se utilizará el programa SPSS en su versión 24.0 para ejecutar los datos estadísticos, gráficas y análisis de los datos recolectados de ambas variables.

**Palabras clave:** “Satisfacción laboral”, “Factores de riesgo psicosociales”. “Emergencia”, “Personal de enfermería”.

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine if there is a relationship between the psychosocial risk factors and the level of job satisfaction of the nursing staff in the emergency area. **Methodology:** The study has a quantitative approach, applied type, non-experimental, correlational, descriptive design. The representative sample will be 30 people who are nursing personnel who work in the emergency area of a private entity in Lima, who meet the exclusion and inclusion criteria already established. **Data collection technique and instrument:** The technique to be used in both instruments is the survey, which will be carried out continuously, using the SUSESO / ISTAS21 and Lomas R. Job Satisfaction instruments, for the psychosocial risk and job satisfaction variables. respectively. **Procedures:** After having carried out the survey in the nursing personnel working in the emergency area, the SPSS 24.0 program will be used for the classification, organization and downloading of data. Statistical analysis: The SPSS program in its version 24.0 will be used to execute the statistical data, graphs and analysis of the data collected from both variables.

**Keywords:** "Job satisfaction", "Psychosocial risk factors". "Emergency", "Nursing staff".

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Actualmente nos encontramos en medio de una pandemia ocasionada por el virus denominado coronavirus (SarS CoV-19) que “es una enfermedad infecciosa que se ha revelado actualmente. Sin embargo, este virus reciente como la enfermedad que induce eran desconocidos, antes de estallar el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019” (1). Según la RTVE en el año 2020 manifiesta que: “El mapa mundial del coronavirus: más de 27,6 millones de incidencias y más de 899.000 fallecidos a nivel mundial hasta el día 09 de setiembre del 2020” (2).

Lo que desde un inicio parecía una idea inverosímil, la llegada de este virus a nuestro país se volvió una realidad. El 15 de marzo del 2020, el gobierno del Perú según el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM declaró Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la población como efecto colateral del brote del coronavirus (3). Según el diario Gestión en el año 2021: “El ministerio de salud (MINSA) anunció el 02 de agosto que se elevó a 196,518 la cifra de decesos por covid-19 en el país. Además, informó que se elevó el número de contagios a 1,244 (188 en las últimas 24 horas) puesto que el número total de personas infectadas llega a 2’ 114, 445” (4).

A raíz de la presencia de este virus se demostró que nuestro sistema de salud era deficiente y el personal de salud no se abastecía para la atención de los pacientes infectados, ya que no se contaba con presupuesto ni personal necesario. Maguiña (5) en un

artículo en el año 2020 refiere que “este virus (COVID-19) ha demostrado de una forma desnuda y verdadera, la terrorífica situación sanitaria del Perú: hospitales antiguos, déficit de insumos, laboratorios especializados, camas, ventiladores, personal especializado y una población de adultos mayores abandonados, personal médico mal retribuido, sin seguro médico, y déficit de equipos de bioseguridad para enfrentar a este virus que ha ocasionado una pandemia”.

Según Chirinos (6) en el 2020 refiere que “la llegada del virus se veía de manera lejana, no toleró valorar y organizar al sistema de salud, acorde a las pericias dadas desde el momento en que empezó la pandemia, por estar más preocupados en los asuntos de política nacional y de empresas sumergidas en corrupción.”

La satisfacción laboral en el profesional de la salud es determinada cuando se tiene las probabilidades de ofrecer una atención con calidad y eficiencia, esto los hará sentirse seguros y valiosos tanto en su desempeño laboral como en lo profesional, lamentablemente el sistema de salud difiere del sector privado con el sector público ya que surgen circunstancias que afectan la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su centro de labores y lo que esperan percibir del mismo, su infraestructura, relaciones interpersonales, relaciones con sus superiores, de los incentivos que se les pueda dar, entre otros; tomándolas como no adecuadas ocasionando insatisfacción laboral. Así mismo es relevante mencionar que el someterlos a evaluaciones continuas para mejorar y supervisar a las diversas instituciones de salud, para reunir los datos necesarios que revelaran el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral que exhibe el personal enfermero.

Según Charaja et al (7) en el año 2013 refiere que la satisfacción laboral “se puede explicar como aquel sentir de un individuo al experimentar el logro del equilibrio ante sus necesidades, esto se va a dar como consecuencia de diversas interacciones entre la persona, sus compañeros, la organización y el medio, es decir, es lo que la persona desea ocupación y lo que logra de este mismo”.

El personal de enfermería es parte del equipo multidisciplinario de la salud y se ubica en primera línea de respuesta ante el cuidado de personas infectados por Coronavirus, por ello es importante contar con el equipo de protección personal adecuado, el cual es brindado por el establecimiento en el que se labora; sin embargo debe de existir una buena remuneración económica para poder cubrir las expectativas salariales del personal y así poder obtener una buena satisfacción laboral ya que estaría cubriendo las necesidades básicas en su totalidad . Al inicio de esta pandemia se vio la cruda realidad de nuestro sistema sanitario; en cuanto a la remuneración entre el sector público y el privado se evidencia una diferencia abismal, la exigencia en los trabajos fue ardua, ya que el estado de salud de los pacientes era inestable y requerían seguimiento continuo, sumado a esto el agotamiento emocional, estrés debido a que el personal se empezó a contagiar en diferentes servicios y sumado a ello el temor de contagiar a sus familias.

De la Cruz (8) en el 2020 refiere: “A medida que la pandemia avanza, la accesibilidad al equipo de protección personal (EPP) para el personal de salud es un desasosiego constante. Resulta esencial que los gobiernos vean al equipo multidisciplinario de la salud no solo como piezas de ajedrez, sino como personas humanas, con familias, con ideales y emociones. Dentro de la respuesta global, se debe respaldar la seguridad de los

mismos. La provisión adecuada de EPP es solo el inicio; se deben tomar en cuenta otras medidas de trabajo, incluida la cancelación de eventos no esenciales para anteponer recursos, comida, descanso, soporte familiar y psicológico.

Pando (9) en el año 2013 refiere que: “La definición de factores de riesgo psicosociales se ha empleado para señalar características que están presentes en la fase laboral y que están directamente conectadas con la organización, la capacidad laboral y la ejecución de la labor, y poseen disposición para alterar el bienestar o salud (físico, psíquico o social) del colaborador, así como al progreso de la faena.

Lo mencionado con anterioridad nos lleva a abordar la siguiente pregunta ¿Existe relación entre los factores psicosociales y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Exigencias psicológica de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Compensación de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Doble presencia de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Identificar si existe relación entre los factores de riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la dimensión Exigencias psicológica de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.



- Determinar la relación que existe entre la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión Compensación de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión Doble presencia de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1 Teórica**

El actual proyecto de estudio tendrá gran aporte significativo puesto que permitirá ampliar los conocimientos en referencia a los factores psicosociales y el nivel de la satisfacción laboral, en base a las dimensiones de cada variable, comprendiendo así que variable se encuentra en situaciones que no son favorables y afecten la satisfacción laboral del profesional enfermero y de qué manera como estas podrían mejorar las circunstancias de trabajo, desempeño laboral y calidad de servicios brindados en la organización. Estos puntos serán reforzados con las teorías afines, así como también las referencias de otras investigaciones o estudios de nivel nacional como internacional de contextos similares.

### **1.4.2 Metodológica**

El presente proyecto brindara una gran contribución metodológica considerándose que para poder evaluar las 2 variables de estudio se utilizaran instrumentos de recolección de datos que serán tomados como referencia y se adaptarán al contexto que se vive actualmente y se podrán utilizar en investigaciones que se asemejen a la misma; ya que nos permitirá mejorar y/o establecer la identificación de los problemas de estudio y reconocer puntos de riesgo e instaurar refuerzo en referencia a la satisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales a personal asistencial a largo plazo y se obtenga una atención de calidad y con eficiencia.

### **1.4.3 Práctica**

El proyecto tendrá una contribución notable en la praxis puesto que los resultados serán entregados a disposición de la entidad en donde será aplicada y será evidencia o muestra para poder crear estrategias de mejora y llevar así el crecimiento de una cultura de salud organizacional y promoción de la salud.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El actual proyecto de investigación se llevará a cabo durante el tercer trimestre del año 2021.

### **1.5.2 Espacial**

La presente investigación se aplicará en el área de emergencia de una institución privada de salud localizada en el país de Perú, departamento de Lima, Distrito Cercado de Lima.

### **1.5.3 Recursos**

Nos encontramos en medio de una pandemia ocasionada por el virus del coronavirus y dada la coyuntura, el distanciamiento social para así evitar el contagio que es inevitable. Ante ello es indispensable tomar las medidas preventivas, el uso de mascarilla y protector facial podría dificultar un poco el entablar una conversación o entrevista personal. Ante ello el recurso que se utilizará para la aplicación de los instrumentos será vía Online.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Nacionales**

Tapia (10) en el año 2017 en la ciudad de Lima realizo una investigación que tuvo como objetivo “Instaurar la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en 100 enfermeros del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima”. En dicho estudio obtuvieron como resultado que, si existe vínculo entre los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017. Por lo que se interpreta que cuan mayor es la presencia de los factores de riesgo psicosocial en el centro laboral, menos satisfecho está el profesional de enfermería con su trabajo.

Muñoz (11) realizó una investigación en el 2019 en la provincia constitucional de Callao cuyo objetivo fue “Establecer una relación entre la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería y su Relación con las condiciones laborales en un Hospital público – Callao 2019”. Obteniendo como resultados que se evidencia una relación significativa entre el nivel de la Satisfacción laboral del profesional enfermero y condiciones laborales, siendo una relación positiva o directa y justa.

Huamán et al (12) realizaron un estudio en el año 2019 que tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral de la enfermera del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte EsSalud, 2019”.

Obteniendo como resultados que el profesional de enfermería del área de emergencia muestra una relación laboral escéptica agregada a los factores psicosociales (remuneración, desarrollo profesional y equilibrio) regular en el desempeño de su labor.

Veliz et al (13) en el año 2015 realizaron una investigación en la provincia constitucional del Callao que tuvo como finalidad “Describir los factores de riesgo psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Naval-Callao. 2015”. Obtuvieron como productos, referentes a los factores de riesgo psicosociales que perjudican a los profesionales de enfermería, se pudo evidenciar que el 68.2% y el 31.8%, están ausentados. En referencia a la satisfacción laboral del profesional de enfermería, se pudo evidenciar que el 44.7% están satisfechos y el 55.3% están no satisfechas.

### **2.1.2. Internacionales**

Orozco et al. (14) en el 2019, en Colombia desarrollaron un estudio en el que tenían como propósito “Verificar la demostración científica acerca de los factores de riesgo psicosocial que perjudiquen al personal de enfermería que trabajan en el área asistencial: exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, doble presencia y demandas emocionales”. Para ello se eligieron 74 reseñas que cumplen con los criterios de inclusión. Obteniendo como producto que: las exigencias en cantidad e intensidad en el ritmo de trabajo, elevan el exceso de carga laboral, debido a la atención a gran demanda de usuarios y el desempeño laboral, distintas al ejercicio del cuidado inmediato. La demanda emocional que se produce en la acción del cuidado y la continua comparación con el padecimiento, el dolor y el

fallecimiento. La compatibilidad entre el trabajo remunerado y el doméstico, así como el desempeño en varios empleos y el trabajo por turnos son concurrentes en la profesión.

Uribe et al (15) en 2019 en Colombia realizaron una investigación el cual tuvo como finalidad “Reconocer los factores de riesgo psicosociales intralaborales en profesionales de una institución prestadora de salud de III nivel de la ciudad de Bucaramanga. Obteniendo como resultados que el grado de riesgo psicosocial intralaboral, señala que el 76,06% de la muestra exhibe un nivel psicosocial muy elevado, principalmente en demandas del trabajo.

Duran (16) en el año 2017 realizo un estudio en la ciudad de Quito- Ecuador, tuvo como propósito “Mejorar los índices de satisfacción laboral disminuyendo el origen que estimulan los problemas de índole psicosocial en el personal médico del hospital”. El obstáculo encontrado es que no existe relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial con la satisfacción laboral en el trabajo de atención a la salud en el hospital de especialidades. La conclusión general señala que no hay relación de dependencia entre los factores psicosociales y los índices de satisfacción laboral en el personal médico en el hospital de especialidades.

## **2.2. Bases teóricas**

**Factores de Riesgo Psicosociales:** EsSalud (17) refiere que abarcan los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características internas del trabajador, los cuales en una interrelación

mecánica por medio de percepciones y experiencias que afecten la salud y el desempeño de las personas.

Se puede diferenciar entre: **Intralaborales:** demanda laboral, control, liderazgo, recompensa; **Extralaborales:** condiciones como actividades a realizar fuera de las labores, relaciones interpersonales, economía, entorno familiar, tiempo de desplazamiento para llegar al centro de labor y domicilio; y de **Condiciones individuales:** datos sociodemográficos y ocupacionales.

### **Teoría del Cuidado Humanizado**

J. Watson (18) estima que el área asistencial es una fracción primordial del ser y es un acontecimiento importante que toda persona realiza para llegar a ser; este ser, así mismo es un ser en relación a otro que lo solicita; tomando en cuenta que el estudio de la humanidad aumenta la inteligencia, juicio y el desarrollo personal.

También refiere que “Ante la presencia del riesgo de falta de humanización en la atención al paciente y debido a la reorganización burocrática del sistema de salud en el universo, es necesario recobrar el cuidado humanizado, la espiritualidad y transpersonales en la praxis clínica, la administración, enseñanza y exploración en la rama de enfermería”.

Esta teoría tiene 7 suposiciones básicas en referencia al cuidado:

1. Se logra manifestar de forma eficaz y se puede ejercer de manera interpersonal.
2. Incluye componentes asistenciales que proceden de deleitar algunas exigencias humanas.

3. El cuidado eficaz promueve la salud y el desarrollo personal o familiar.
4. Las soluciones provienen del cuidado tomando a la persona no sólo como es, sino como esta podría llegar a ser.
5. Un ambiente de cuidado brinda evolución del potencial, a la vez que permite escoger para el individuo una acción favorable ante una circunstancia.
6. La praxis de cuidar adecua la cognición biológica, física y psicológica para originar o fomentar la salud y así proponer cuidados a los enfermos; ya que incorpora la ciencia de la curación.
7. La práctica del velar por el prójimo es fundamental para enfermería.

Los riesgos psicosociales del personal que labora pueden ser:

- ❖ **Exigencias psicológicas:** Son aquellas apariencias sociales u organizacionales del trabajo que necesitan un esfuerzo mental o anímico en el colaborador y, por ello, están vinculados a cargas psicológicas, por ejemplo: tensión, estrés o ansiedad (19).
- ❖ **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** Esto concede que una persona se desarrolle y tenga los medios para aprender. Tener un sentido de identidad con la institución en cuanto a distribución, control de itinerario, crecimiento profesional, ocupación y empeño laboral. (20)
- ❖ **Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:** Es la asociación, soporte y cooperación con sus colegas por el interés efectuado para profesar el empleo, o sea un acuerdo equitativo y cualidades del inspector directo que admite estimar su valentía como guía y tomar la ayuda que se necesita en una oportunidad necesaria



para realiza la labor, como aval del jefe o dueño, tareas en labor, fraternización y conducción de disputas (21).

❖ **Compensaciones:** Es la valoración que toma el colaborador por el empeño puesto en bien de la institución, lo que se ve evidenciado en el desequilibrio laboral, incertidumbre sobre el la alternancia de función y valorizar el empleo (22).

❖ **Doble presencia:** Es la inquietud en el centro laboral por inconvenientes extrínsecos coincidentes en el área familiar y de trabajo, así como la aglomeración laboral y tiempo de labor suspendidas por condiciones propias (23).

Ante lo expuesto anteriormente es importante saber el concepto de la segunda variable.

**Satisfacción Laboral:** Es la sensación emocional positiva y ameno producto de la apreciación individual parcial de las experiencias laborales de un individuo. Este sentir podría ser universalizado; se obtiene a través de aspectos específicos de complacencia tales como la remuneración, la inspección, los beneficios, las promociones, el escenario de trabajo, el entorno laboral y la praxis de la entidad (24).

### **La teoría de Motivación-Higiene**

Frederick Irving Herzberg autor de esta teoría refiere que los individuos actúan por 2 factores:

La satisfacción es esencialmente el producto de los causantes de la motivación (trabajo estimulante, sensación de realización, identificación de una labor bien hecha,

logro, responsabilidad mayor). Estos van a ayudar a incrementar la satisfacción de la persona, sin embargo, tienen bajo impacto ante la insatisfacción.

La insatisfacción es el fruto de los factores de higiene (factores económicos, consideraciones laborales, seguridad, factores sociales, categorías). Si son ausentes o inapropiados, ocasionan insatisfacción, aun así, su presencia tiene bajo impacto en la satisfacción a largo plazo.

Según la indagación de Herzberg (25) cuando los factores higiénicos son los adecuados previene el desagrado de los trabajadores y en el momento en el que estos son atroces inducen a la insatisfacción. Para poder definir concretamente satisfacción laboral se debe conceptualizar las dimensiones de esta variable:

**RETO DEL TRABAJO:** son las capacidades que emplea el trabajador para desarrollar diferentes actividades. (26)

**REMUNERACION:** Es todo tipo de honorarios y/o rectificación que se ofrece como compensación por la prestación de un servicio. (27)

**SUPERVISION:** Es el hecho y resultado de supervisar, un término que supone llevar a cabo la inspección de un trabajo realizado por otra persona. (28)

**COMUNICACIÓN:** Es la permuta de información que se da entre 2 o más individuos con el objetivo de añadir información y recibirla. Este proceso está compuesto por un emisor y un receptor, además del mensaje que se desea brindar. (29)

### **2.3. Formulación de hipótesis (Si aplica)**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi G1:** Si existe relación significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral en el profesional enfermero del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.

**Hi G2:** No existe relación significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral en el profesional enfermero del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.

### **2.3.2. Hipótesis Específica:**

**Hi E1:** Existe relación significativa entre la dimensión Exigencias psicológica de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.

**Hi E2:** Existe relación significativa entre la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.

**Hi E3:** Existe relación significativa entre la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.

**Hi E4:** Existe relación significativa entre la dimensión Compensación de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.

**Hi E5:** Existe relación significativa entre la dimensión Doble presencia de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

**Deductivo:** Es el concepto que abarca de lo común (como justicia y valores) a lo más particular (hechos sólidos).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El presente proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo porque se va cuantificar los datos encontrados, haciéndolos medibles.

### **3.3. Tipo de investigación**

Aplicada ya que será centrada en estrategias para poder lograr un objetivo abordando un problema en específico.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Observacional, descriptivo, de corte transversal ya que la información va a ser recolectada en un determinado momento del tiempo y de diseño correlacional.

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

**Población:** La población estará constituida por 30 personales profesionales de enfermería que laboren en el área de emergencia.

**Muestra:** Dado que la población es finita, la muestra será el total de la población universal, personal de enfermería que labore en el área de emergencia.

#### **a). Criterios de Inclusión**

- Personal de enfermería (Licenciadas y Técnicas en enfermería) que labora en el área de emergencia.
- Cualquier modalidad de contrato.
- Personal de Enfermería que firme el consentimiento informado.

## **b). Criterios de Exclusión**

- Personal de enfermería pasante del servicio.
- Personal de enfermería que no responda el cuestionario de manera completa.
- Personal de enfermería que no desee participar en el estudio.
- Personal de enfermería que se encuentre de vacaciones, descanso médico o licencia pre y post natal.
- Personal de enfermería que no firme el consentimiento informado.

## **3.6. Variables y Operacionalización**

### **Variable 1: Factores de riesgo psicosociales**

**Definición Conceptual:** Aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características internas del trabajador, los cuales en una interrelación mecánica por medio de percepciones y experiencias que afecten la salud y el desempeño de las personas (17).

**Definición Operacional:** Son apariencias tanto internas como externas de la entidad a laboral y como la percepción y experiencia del trabajador, estos serán identificados en el personal de enfermería que labora en el área de emergencia de una entidad privada de Lima, se aplicara el instrumento SUSESO/ISTOS21 en su versión breve, que tiene 5 dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.

### **Variable 2: Satisfacción laboral**

**Definición Conceptual:** Es la sensación emocional positiva y amena producto de la apreciación individual parcial de las experiencias laborales de un individuo. Este sentir podría ser universalizado; se obtiene a través de aspectos específicos de complacencia tales

como la remuneración, la inspección, los beneficios, las promociones, el escenario de trabajo, el entorno laboral y la praxis de la entidad (24).

**Definición Operacional:** Es la sensación emocional de comodidad de un trabajador en base a su percepción y experiencia laboral, ello será identificado en el personal de enfermería que labora en el área de emergencia de una entidad privada de Lima se utilizará el instrumento de satisfacción laboral de Lomas R. el cual tiene 4 dimensiones: Reto del trabajo, Remuneración, Supervisión y Comunicación.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

**Variable 1:** Factores de Riesgo Psicosociales, la técnica a emplear será la encuesta, el instrumento es el cuestionario; medición ordinal.

**Variable 2:** Satisfacción laboral, la técnica a utilizar será la encuesta, el instrumento será el cuestionario; de medición ordinal.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

**Instrumento I:** El cuestionario que se usará para evaluar de factores de riesgos psicosociales el SUSES/ISTAS21 (versión breve), originado en Chile, fue creado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile en el año 2013, tiene 3 ediciones, la 3era edición se publicó en noviembre del 2020 (30).

El SUSES/ISTAS21 (versión breve) posee 20 ítems de riesgo psicosocial, en 5 dimensiones: 1) exigencias psicológicas (ítem 1 al ítem 5); 2) trabajo activo y desarrollo de habilidades (ítem 6 al ítem 10), 3) apoyo social y calidad de liderazgo (ítem 11 al ítem 15); 4) compensación (ítem 16 al ítem 18); 5) doble presencia (ítem 19 al ítem 20). Su

empleo está enfocado como tamizaje. Las respuestas están diseñadas en formato Likert, con 5 alternativas de selección múltiple.

El nivel de cálculo de prevalencia usando los límites de cada nivel de acuerdo a la dimensión es de la siguiente manera:

Dimensión 1: Exigencias psicológicas, 0-8 = Nivel de riesgo bajo; 9-11= Nivel de riesgo medio y de 12-20= Nivel de riesgo alto.

Dimensión 2: trabajo activo y desarrollo de habilidades, 0-5 = Nivel de riesgo bajo; 6-8= Nivel de riesgo medio y de 9-20= Nivel de riesgo alto.

Dimensión 3: dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, 0-3 = Nivel de riesgo bajo; 4-6= Nivel de riesgo medio y de 7-20= Nivel de riesgo alto.

Dimensión 4: Compensaciones, 0-2 = Nivel de riesgo bajo; 3-5= Nivel de riesgo medio y de 6-12= Nivel de riesgo alto.

Dimensión 5: Doble presencia, 0-1 = Nivel de riesgo bajo; 2-3= Nivel de riesgo medio y de 4-8= Nivel de riesgo alto (30).

**Instrumento II:** El instrumento a utilizar para determinar el nivel de satisfacción laboral será el de a Lomas R. (2017), creado en Perú, en la ciudad de Trujillo, para emplearlo en su investigación titulada: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires (31).

Este instrumento de Satisfacción Laboral tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral; consta de 24 ítems, dentro de 4 dimensiones:

Dimensión 1: Reto de trabajo (Del ítem 1 al ítem 7)

Dimensión 2: Remuneración (Del ítem 8 al ítem 10)

Dimensión 3: Supervisión (Del ítem 11 al ítem 17)



Dimensión 4: Comunicación (Del ítem 18 al ítem 24)

Las respuestas son en escala de tipo Lickert y se miden los niveles o rangos: Alta (89 - 120); Media (56 - 88); Baja (24 - 55).

### **3.7.3. Validación**

En la validación del instrumento SUCESO ISTAS21- VERSION BREVE se obtuvo un alfa de cronbach significativamente elevada ( $\alpha=0.867$ ). Con lo cual se evidencia que el instrumento es confiable y consistente internamente (32).

En la validación del Cuestionario para evaluar la Satisfacción Laboral se usó la técnica de criterio de expertos para decretar la comprobación del instrumento, lo cual se concluyó con un resultado aplicable, viable y valido (31).

### **3.7. 4 Confiabilidad**

En la confiabilidad del instrumento SUCESO ISTAS21- VERSION BREVE se obtuvo un alfa de cronbach significativamente elevada ( $\alpha=0.834$ ). Con lo cual se demuestra que el instrumento es confiable y consistente internamente (32).

En la confiabilidad Cuestionario para evaluar la Satisfacción Laboral se realizó mediante del programa SPSS Estatic 21, usando la técnica de fiabilidad alfa de cronbach logrando un coeficiente de 0.842, lo que evidencia que es confiable (31).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para el proceso de datos, se coordinará con la jefa de servicio de enfermería o coordinadora del área de emergencia de la entidad privada, posterior a la autorización, se procederá a realizar la encuesta. Luego de ejecutar la encuesta se realizará el baseado de datos, para ello se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 24, se designará una pestaña de códigos para después exhibir el producto en gráficos y/o tablas, además se

utilizará la estadística descriptiva. La prueba de la hipótesis será puesta a prueba a través del coeficiente de correlación de rango de Kendall o Tau-b de Kendall, es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal manera que los participantes, casos o unidades de análisis de muestra pueden ordenarse por rangos o jerarquías. Sus rangos P son: Perfecta: 1; Excelente: 0.9; Buena: 0,8; Regular: 0,5 y Mala menor a 0,5 (33).

### **3.9. Aspectos éticos**

- ❖ Se utilizará el principio de no maleficencia, indagando que el todo contribuyente se encuentre dentro de su zona de confort, tranquilos e inofensivo a nivel psicológico y/o corporal.
- ❖ El principio de autonomía, aspecto en el que todo contribuyente se halle dentro de sus capacidades mentales y cognitivas, y pueda responder las preguntas establecidas según los instrumentos a utilizar.
- ❖ La recolección de datos, análisis estadísticos y resultados no serán adulterados, se presentarán claros y verdaderos, de forma que se aplicará el principio ético de justicia, así como se emplearán las mismas preguntas e igual manera de entrevistar a todos los implicados de acuerdo a los criterios de inclusión.
- ❖ El principio de beneficencia, se aplicará de tal forma que se realizará un acto en favor de otro puesto que apoyará a los demás a fomentar intereses que sean favorables para la salud.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades (Se sugiere utilizar el diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES	2021																			
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							X	X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X											
Elaboración de los anexos							X	X	X											
Aprobación del proyecto									X	X										
Presentación al comité de ética											X	X								
Trabajo de campo													X	X	X	X	X			
Redacción del informe final:													X	X	X	X	X	X	X	X

#### IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

MATERIALES	2021				TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	S/.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
<b>Otros</b>					
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100				100
Imprevistos*		100		100	200
<b>TOTAL</b>	<b>1380</b>	<b>250</b>	<b>10</b>	<b>150</b>	<b>1790</b>

#### 4.2. Presupuesto

<b>TIPO</b>		<b>COSTO</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	PROFESIONAL	S/.100.00
	ESTADISTICO	
	RECOLECCION DE DATOS	S/. 50.00
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	MATERIALES DE IMPRESION	S/.50.00
	MATERIALES DE ESCRITORIO	S/.50.00
<b>RECURSOS ECONOMICOS</b>	MOVILIDAD	S/.50.00
	INTERNET	S/.100.000
<b>OTROS</b>	MATERIAL	S/.50.00
	BIBLIOGRAFICO	
	SOFTWARE	S/.50.00
<b>COSTO TOTAL</b>		<b>S/.500.00 SOLES</b>

## V.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud. 2020. Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). [Internet] Disponible En línea: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
2. RTVE mapa mundial del coronavirus. 08 de setiembre del 2020. [Internet] Disponible en línea: <https://www.rtve.es/noticias/20200909/mapa-mundial-del-coronavirus/1998143.shtml>
3. Gobierno del Perú. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. 15 de marzo del 2020. [Internet] Disponible En línea: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>
4. Gestión Perú. Minsa reporta 29 decesos y 1,244 nuevos contagios de COVID-19 en ultimas 24 horas. 02 de agosto del 2021. [Internet] Disponible en línea: <https://gestion.pe/peru/minsa-reporta-29-decesos-y-1244-nuevos-contagios-de-covid-19-en-las-ultimas-24-horas-mndc-noticia/>
5. Maguiña Vargas C. Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. Marzo 2020. [Internet] Disponible en línea: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n1/1728-5917-amp-37-01-8.pdf>
6. Chirinos-Cáceres J. La salud en el Perú en tiempos del coronavirus: A reflexionar. Rev Soc Peru Med Interna 2020; vol 33(1). [Internet] Disponible en línea: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/504/559>

7. Charaja Y., Mamani J., Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo- puno- peru- 2013. [Internet]  
Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>
8. De La Cruz-Vargas J. PROTEGIENDO AL PERSONAL DE LA SALUD EN LA PANDEMIA COVID-19. Rev. Fac. Med. Hum. Abril 2020;20(2):173-174. [Internet]  
Disponible en línea: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n2/2308-0531-rfmh-20-02-173.pdf>
9. Pando M, Aranda C, Parra L, Ruiz D. Eugenesia Laboral: Salud Mental Positiva en el Trabajo. Co- lombia: Editorial Universidad Libre Seccional Cali, Colombia. 2013  
[Internet] Disponible en:  
<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/712/688>
10. Tapia S. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima- Perú, 2017. Tesis, Universidad Privada Cesar Vallejo.  
[Internet] Disponible en línea:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21840/Tapia\\_ASV.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21840/Tapia_ASV.pdf?sequence=1)
11. Muñoz Lázaro N. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de enfermería de un hospital público, Callao – 2019. Universidad Cesar Vallejo. Escuela De Posgrado Programa Académico De Maestría En Gestión De Los Servicios De La Salud.  
[Internet] Disponible en línea:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37050/L%c3%a1zaro\\_MNL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37050/L%c3%a1zaro_MNL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

12. Huaman G., Requena B. Factores psicosociales y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de vitarte ESSALUD. 2019.Callao 2020 [Internet] Disponible en línea: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/5239?show=full>
13. Veliz A., Soto B. "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NAVAL-CALLAO. 2015" CALLAO 2015. [Internet] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/>
14. Orozco-Vásquez M.; Zuluaga-Ramírez Y.; Pulido-Bello G. Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. Revista Colombiana de Enfermería. 2019, v. 18, n. 1, e006. [Internet] Disponible en línea: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/2308>
15. Uribe, A., & Martínez, A. (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. Informes Psicológicos, 14(1), 91-108. Artículo obtenido de los resultados del proyecto de investigación “Identificación de factores de riesgos psicosociales intralaboral en instituciones de salud nivel III de las ciudades de Cali y Bucaramanga. Código: 073-0212-3100. Grupo de investigación Productividad y Competitividad. [Internet] Disponible en línea: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/1222>
16. Duran J. Factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en el personal de un hospital de especialidades. Quito 2017. [Internet] Disponible en Línea: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14761/1/T-UCE-0007-ISIP0001-2018.pdf>



17. Centro de Prevención de Riesgos del trabajo. Boletín Essalud: Factores de Riesgo psicosocial en el trabajo. Junio 2015. [Internet] Disponible en línea:  
[http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio\\_2015.htm](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm)
18. Blog Anónimo. Jean Watson. Junio 2012. [Internet] Disponible en línea:  
<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>
19. Mauno, S.; Kinnunen, U.; Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 70, nº. 1, pp. 149-171.
20. Organización Internacional del trabajo. Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Oficina Internacional del trabajo. Ginebra, 2016.pp. 7-123.
21. Moncada L., Llorens C. y Navarro A. ISTAS 21 COPSOQ, versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague, *Arch Prev Riesgo Labor*, Vol 8, 1, pp.18-29.
22. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. España, 2013.pp. 7- 70.
23. Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales. España, 2013.pp. 9-102.
24. Chiang V. M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [Internet]. Universidad Pontificia Comillas. 12 de julio de 2017. [Internet] Disponible en:  
<http://bit.ly/2AGRvlf>
25. Perez A. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Junio 2015. [Internet] Disponible en: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
26. Robbins, S. (2005). *Administración* (8º ed.). México: Pearson educación.
27. Pedrosa J. Remuneración. *Economipedia.com*. 27 de Abril 2017.[Internet].Disponible en:  
<https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>

28. Perez J., Gardey A., Definición de supervisión. Publicado 2008.[Internet]. Disponible en:  
<https://definicion.de/supervision/>
29. Peiro R. Comunicación.Economipedia.com. 08 de Abril del 2021.[Internet]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
30. Candia M., Pérez J. Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versiones completas y breves. Unidad de Prevención y Vigilancia de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Noviembre de 2020. [Internet] Disponible en:  
[https://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf)
31. Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. (Tesis de Maestría). Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. [Internet] Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. OSORIO A., QUISPE I. Tesis: “Factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral en la empresa subcontratista del área de la minería Multicosailor S.A.C. unidad operativa Andaychagua - 2013”. Huancayo - Perú. 2013. [Internet] Disponible en :  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2990/Osorio%20Urribarri-Quispe%20Estrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Hernández R., Fernández C., Baptista M., Mendez S., Mendoza C. Metodología de la Investigación 6ta edición. Mexico.2014. ISBN: 978-4562-2396-0.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Existe relación entre los factores psicosociales y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada en Lima en el periodo 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Exigencias psicológica de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si existe relación entre los factores de riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de emergencia.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Exigencias psicológica de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Hi G1:</b> Si existe relación significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima, en el periodo 2021.</p> <p><b>Hi G2:</b> No existe relación significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima, en el periodo 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p><b>Hi E1:</b> Existe relación significativa entre la dimensión Exigencias psicológica de los</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exigencias psicológicas</li> <li>2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades</li> <li>3. Apoyo social y calidad de liderazgo</li> <li>4. Compensación</li> <li>5. Doble presencia</li> </ol>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>APLICADA</p> <p><b>Método</b></p> <p>DEDUCTIVO</p> <p><b>diseño de la investigación</b></p> <p>observacional, descriptivo, transversal, correlacional</p> <p><b>Enfoque</b> cuantitativo</p> <p><b>Población Muestra</b></p> <p>30 personas que sean personal de enfermería del área de emergencia.</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>V1: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES</p> <p>SUSESO ISTOS/21</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Compensación de los factores de riesgo psicosociales con la</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.</p>	<p>factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.</p> <p><b>Hi E2:</b> Existe relación significativa entre la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.</p> <p><b>Hi E3:</b> Existe relación significativa entre la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>NIVEL DE SATISFACCION LABORAL</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reto del trabajo</li> <li>2. Remuneración</li> <li>3. Supervisión</li> <li>4. Comunicación</li> </ol>	<p>V2: SATISFACCION LABORAL</p> <p><b>SATISFACCION LABORAL DE LOMAS R.</b></p>
--	--	--	--	--

<p>satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Doble presencia de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada de Lima en el periodo 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Compensación de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Doble presencia de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia.</p>	<p>privada en Lima, en el periodo 2021.</p> <p><b>Hi E4:</b> Existe relación significativa entre la dimensión Compensación de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.</p> <p><b>Hi E5:</b> Existe relación significativa entre la dimensión Doble presencia de los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral del área de emergencia de una entidad privada en Lima, en el periodo 2021.</p>		
---	--	--	--	--

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: “RELACION ENTRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PRIVADA 2021”								
VARIABLE I	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
FACTORES DE RIESGO	Tipo de variable según su naturaleza: <b>Cuantitativa</b> Escala de medición: <b>Lickert</b>	Aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características internas del trabajador, los cuales en	Son apariencias tanto internas como externas de la entidad a laboral y como la percepción y experiencia del trabajador, estos serán identificados en el personal de enfermería que labora en el área de emergencia de una entidad privada de Lima, se aplicara el instrumento	1.Exigencias Psicológica  2.Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo).	1-5	Nivel de riesgo bajo  Nivel de riesgo medio  Nivel de riesgo alto	0-8  9-11  12-20
					En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión “control” del modelo DCAS.	6-10	Nivel de riesgo bajo Nivel de riesgo medio Nivel de riesgo alto	0-5  6-8  9-20

I E S G O S	una interrelación mecánica por medio de percepciones y experiencias que afecten la salud y el desempeño de las personas (17).	SUSESO/ISTOS2 1 (versión breve), que tiene 5 dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.	3. Apoyo Social y calidad de liderazgo.	Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” en el modelo DCAS. Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de liderazgo.	11-15	Nivel de riesgo bajo	0-3			
						Nivel de riesgo medio	4-6			
						Nivel de riesgo alto	7-20			
						4.Compensaciones	Se puede hacer equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo DER de Siegrist, permitiendo medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados).	16-18	Nivel de riesgo bajo	0-2
									Nivel de riesgo medio	3-5
									Nivel de riesgo alto	6-12
5.Doble Presencia	Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”	19-20	Nivel de riesgo bajo	0-1						
			Nivel de riesgo medio	2-3						
			Nivel de riesgo alto	4-8						
P S I C O S O C I A L E S										



**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE II**

**TÍTULO: “RELACION ENTRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PRIVADA 2021”**

<b>VARIABLE II</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Nº DE ITEMS</b>	<b>VALOR FINAL</b>	<b>CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES</b>
<b>S A T I S F A C C I O N  L A B O R A L</b>	Tipo de variable según su naturaleza: <b>Cualitativa</b> Escala de medición: <b>Lickert</b>	Es la sensación emocional positiva y amena producto de la apreciación individual parcial de las experiencias laborales de un individuo. Este sentir podría ser universalizado; se obtiene a través de aspectos específicos de complacencia tales como la remuneración, la inspección, los beneficios,	Es la sensación emocional de comodidad de un trabajador en base a su percepción y experiencia laboral, ello será identificado en el personal de enfermería que labora en el área de emergencia de una entidad privada de Lima se utilizará el instrumento de satisfacción laboral de Lomas R. el cual tiene 4 dimensiones: Reto del trabajo, Remuneración,	Reto del trabajo	Identificación Responsabilidad Desarrollo de vida Autonomía Condiciones laborales Capacitación Actualizaciones	1-7	Alta	89-120
				Remuneración	Ajuste del sueldo Satisfacción de sus necesidades Oportunidades al personal	8-10	Media	56-88
				Supervisión	Oportunidad de mejora  Participación en procesos  Mejora de tareas Equipos de trabajo Compromiso Capacidad en equipo	11-17	Baja	24-55

	las promociones, el escenario de trabajo, el entorno laboral y la praxis de la entidad (24).	Supervisión y Comunicación.	Comunicación	Canales de comunicación Participación Integración Comunicación horizontal Comunicación vertical	18-24	
--	--	-----------------------------	--------------	---	-------	--

### ANEXO 3: Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (versión breve)

Esta encuesta consta de 25 preguntas. Para responder, seleccione solo una respuesta por pregunta y marca con una X. Todas las preguntas deben ser respondidas. Recuerde que no existe una respuesta correcta o incorrecta. Lo que importa es tu opinión sobre el contenido y las necesidades de tu trabajo.

#### I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

##### A. Datos demográficos

###### 1. Sexo

- a)  Hombre  
b)  Mujer.

###### 2. ¿Qué edad tiene?

- a)  Menos de 26 años  
b)  Entre 26 y 35 años  
c)  Entre 36 y 45 años  
d)  Entre 46 y 55 años  
e)  Más de 55 años

##### B. Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)

1		
2		
3		
4		

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc.)

1		
2		
3		
4		

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1		
2		
3		
4		

II. Sección específica de riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					

18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
<b>Dimensión doble presencia</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

### **INTERPRETACION DE PUNTUACIONES**

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel de riesgo bajo</b>	<b>Nivel de riesgo medio</b>	<b>Nivel de riesgo alto</b>
Exigencias psicológicas	0—8	9—11	12—20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0—5	6—8	9—20
Apoyo social en la empresa	0—3	4—6	7—20
Compensaciones	0—2	3—5	6—12
Doble presencia	0—1	2—3	4—8

## INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

SATISFACCION LABORAL		ESCALA				
Nº	RETO DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
2	Las tareas encomendadas están de acuerdo con las capacidades y habilidades que Ud. Posee					
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana					
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y en la familia.					
5	Tiene autonomía para desarrollar sus actividades a su manera					
6	El hospital le ofrece todas las facilidades y libertad para sus actividades					
7	El hospital le ofrece cursos de actualización para su desarrollo personal					
<b>REMUNERACION</b>						
8	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
9	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.					
10	El hospital ofrece oportunidades al personal par que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña					
<b>SUPERVISION</b>						

11	La supervisora brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta					
12	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
16	Los jefes promueven la capacidad mediante una tarea estimulante					
17	La supervisora suele trabajar en equipo					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
18	Existe canales de comunicación entre todas las enfermeras					
19	Se fomenta la participación de todos al momento de la toma de decisiones para mejora de la gestión.					
20	Se tiene la sensación que en el hospital cada quien hace su trabajo					
21	Existe espacio de integración de todo el personal					
22	Ud. Primero comunica a sus demás compañeros lo que va a decidir					
23	Mis relaciones sociales en mi centro laboral, permiten que sea más segura en su puesto laboral					
24	Considero que mis intereses personales prevalecen, aun cuando esté trabajando en equipo.					

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

## ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** Factores de riesgo psicosociales y Satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada, periodo 2021.

**Nombre de la investigadora principal:** Paola Nicol Alva Llatas.

**Propósito del estudio:** Determinar si existe relación entre los factores de riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia de una entidad privada.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo (Paola Nicol Alva Llatas) al celular 961977148, correo [paolanicol2805@gmail.com](mailto:paolanicol2805@gmail.com)

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al....., presidente del Comité de Ética de la .....

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.



### DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

<b>Nombres y apellidos del participante o apoderado</b>	<b>Firma o huella digital</b>
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
Paola Nicol Alva Llistas	<b>Firma</b>
N° de DNI	
77065505	
N° teléfono móvil	
961977148	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	<b>Firma</b>
Paola Nicol Alva Llistas	
N° de DNI	
77065505	
N° teléfono	
961977148	
<b>Datos del testigo para los casos de participantes iletrados</b>	<b>Firma o huella digital</b>
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

**Fecha:**        /        /

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

\*\*\*\*\*  
**FIRMA DEL PARTICIPANTE**