



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

ESCUELA DE POSGRADO

Tesis

Riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de salud del servicio de
emergencia del Hospital PNP, Lima 2023

Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autor: Jorge Ramírez, Daniel Eduardo


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-4053-5995>

Asesora: Dr. Maguiña Palma, Misael Erikson

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Daniel Eduardo Jorge Ramirez Egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Riesgos psicosociales y desempeño laboral del Personal de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital PNP, Lima 2023.” Asesorado por el docente: Maguiña Palma, Misael Erikson Con DNI 41974596 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413> tiene un índice de similitud de (17) (diecisiete)% con código oid:14912:442350357 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

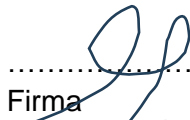
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1

Daniel Eduardo Jorge Ramirez

DNI: 40835596.....



.....
 Firma

Misael Erikson Maguiña Palma

DNI: ...41974596.....

Lima, 24 de marzo de 2025

Dedicatoria

Esta investigación en primera instancia la dedico a DIOS, a mi esposa, por ser mi pilar y fuente constante de motivación; a mis padres, cuyo apoyo incondicional y sabiduría guiaron cada paso de este camino.

Agradecimiento

A mis profesores y mentores, cuyas orientaciones y conocimientos fueron fundamentales para la realización de este trabajo.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
1. El Problema.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Justificación Teórica	4
1.4.2. Justificación Metodológica	4
1.4.3. Justificación Práctica.....	4
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
2. MARCO TEORICO	6
2.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.2. Antecedentes Nacionales	8
2.3. Bases Teóricas	11
2.3.1. Riesgos Psicosociales.....	11

2.3.1.1.	Determinantes de los riesgos psicosociales	13
2.3.1.2.	Factores de riesgo psicosociales	14
2.3.1.3.	Modelo ISTAS 21	18
2.3.1.4.	Cuestionario SUCESO/ISTAS 21	19
2.3.2.	Desempeño laboral	21
2.4.	Formulación de la hipótesis	24
2.4.1.	Hipótesis General	24
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	24
3.	METODOLOGÍA	25
3.1.	Método de la investigación	25
3.2.	Enfoque de la investigación	25
3.3.	Tipo de la investigación	25
3.4.	Diseño de la investigación	25
3.5.	Población, muestra y muestreo	26
3.6.	Variables y Operacionalización	27
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1.	Técnica	30
3.7.2.	Descripción de instrumentos.	30
3.7.4.	Confiabilidad.....	33
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.9.	Aspectos éticos	34
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		35
4.1	Resultados	35
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	35
4.1.2	Prueba de Hipótesis	45
4.1.3	Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		55

5.1	Conclusiones	55
5.2	Recomendaciones	57
	BIBLIOGRAFIA	59
	ANEXOS	63

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Características de la Muestra</i>	35
Tabla 2: <i>Variable 1: Riesgos Psicosociales</i>	37
Tabla 3 : <i>Dimensión: Exigencias Psicológicas</i>	38
Tabla 4: <i>Dimensión: Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades</i>	39
Tabla 5: <i>Dimensión: Apoyo Social en la Empresa</i>	40
Tabla 6: <i>Dimensión: Compensaciones</i>	41
Tabla 7: <i>Dimensión: Doble Presencia</i>	42
Tabla 8: <i>Variable 2: Rendimiento Laboral</i>	44

Índice de Figuras

Figura 1: <i>Variable 1" Distribución porcentual de la variable Riesgos Psicosociales"</i>	37
Figura 2: <i>Dimensión: Exigencias Psicológicas</i>	38
Figura 3: <i>Dimensión: Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades</i>	39
Figura 4: <i>Dimensión: Apoyo Social en la Empresa</i>	40
Figura 5: <i>Dimensión: Compensaciones</i>	42
Figura 6: <i>Dimensión: Doble Presencia</i>	43
Figura 7: <i>Variable 2: Rendimiento Laboral</i>	44
Figura 8: <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Sperman</i>	45

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal: “Determinar la asociación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia del Hospital PNP, Lima 2023.”. Metodológicamente se empleó el método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional, con una población de 155 profesionales sanitarios a quienes se le aplicaron los cuestionarios validados, dando como resultados, que los riesgos psicosociales y el desempeño laboral se relacionan ($r: 0.687$; $p: 0.00$), mientras que la exigencia psicológica ($r: 0.166$; $p: 0.00$), el trabajo activo y desarrollo de actividades ($r: 0.251$; $p:0.00$) y la doble presencia ($r: 0.330$; $p:0.00$) se relacionan con un nivel bajo del desempeño laboral, y el apoyo social en la empresa ($r: 0.518$; $p:0.00$) y la compensación ($r: 0.497$; $p:0.00$) se relacionan con un nivel moderado del desempeño laboral, concluyendo que la presencia de riesgos psicosociales influyen en el desempeño laboral de los participantes del estudio.

Palabras claves: Riesgo psicosocial, desempeño laboral, personal de salud.

Abstract

The main objective of the research was: "To determine the association between psychosocial risks and job performance of healthcare personnel in the Emergency Department of the PNP Hospital, Lima 2023." Methodologically, the hypothetical-deductive method, quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational level were used, with a population of 155 health professionals to whom the validated questionnaires were applied, giving as results, that psychosocial risks and job performance are related ($r: 0.687$; $p: 0.00$), while psychological demand ($r: 0.166$; $p: 0.00$), active work and development of activities ($r: 0.251$; $p: 0.00$) and double presence ($r: 0.330$; $p: 0.00$) are related to a low level of job performance, and social support in the company ($r: 0.518$; $p: 0.00$) and compensation ($r: 0.497$; $p: 0.00$) are related to a moderate level of job performance, concluding that the presence of psychosocial risks influence performance employment of the study participants.

Keywords: Psychosocial risk, work performance, health personnel.

Introducción

En la actualidad el personal de salud está expuesto a los riesgos psicosociales que influyen en su desempeño laboral, esta problemática ha cobrado importancia debido a que determina la satisfacción y motivación de cada trabajador del establecimiento de salud. Por lo descrito, se planteó como objetivo principal: Determinar la asociación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia del Hospital PNP, Lima 2023.

La presente tesis propone cinco capítulos desarrollados de la siguiente manera:

El primer capítulo desarrolla el planteamiento y formulación del problema; así como los objetivos generales y específicos, además de las justificaciones teóricas, metodológicas y prácticas, para así finalizar en las limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, que comprende la descripción de los antecedentes a nivel internacional y nacional; además de las bases teóricas y la formulación de las hipótesis, general y específicas.

El tercer capítulo desarrolló la metodología desplegada en el estudio que comprende el método, enfoque, tipo y diseño; así como la conformación de la población y muestra; las variables; las técnicas e instrumentos de recojo de información, la forma de cómo se procesaron los datos y los aspectos éticos de la investigación.

El penúltimo capítulo describió los resultados encontrados de manera estadística e inferencial, contrastando la hipótesis y desarrollando la discusión de los resultados.

El último capítulo, desarrolla las conclusiones y recomendaciones del estudio sobre lo encontrado en el estudio.

1. El Problema

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (1) calcula cada año que más de un millón de enfermedades se relacionan a la actividad laboral, y son las afecciones cardiovasculares, las de origen infeccioso, dolor muscular, angustia laboral, pérdida de la audición, lesiones traumáticas, entre otras las más frecuentes. Según la OMS, solamente en el año 2010 se informaron dos millones de empleados con alguna lesión, enfermedad o accidente de origen laboral, tanto entre hombres y mujeres; también se registró en un 8% trastornos depresivos de origen laboral. Estos datos señalan que existen riesgos tanto físicos como psicosociales en el trabajo con importante repercusión en la salud.

En gran parte del mundo, se han desarrollado estrategias para reducir los riesgos laborales, en el Perú se promulgó la “Ley N.º 29783” mediante el “D.S. N.º 005 – 2012 – TR”, donde describe a los factores psicosociales que afectan la labor profesional. A pesar de que la normativa propone que las empresas y organizaciones deben tomar precauciones y realizar acciones para reducir estos riesgos, actualmente se han registrado más casos, siendo el sector salud el más afectado; donde día a día el personal de la salud se expone a situaciones que afectan su integridad psicosocial. (2) (3)

En nuestro país, un 70% de trabajadores padecen de estrés laboral (principal riesgo psicológico). Según Aldrete en su estudio realizado, el 3% de profesionales sanitarios sufren de agotamiento emocional en gran magnitud, la tercera parte percibieron niveles bajos de auto realización y un 79,7% presentaron niveles altos de factores psicosociales, relacionados a altas exigencias laborales (cuidado de otras personas) y exigencias durante

el desarrollo de sus actividades en sus establecimientos, donde muchas veces no se dispone de equipos adecuados, generándoles estrés y doble carga laboral. Los riesgos psicosociales afectan a los trabajadores a nivel emocional o psicológico, y en consecuencia a su rendimiento laboral, el manual de Salud Ocupacional del MINSA define a estos factores como condiciones de origen laboral afectando en la salud de los empleados. (3) (4) (5)

Los trabajadores sanitarios a nivel mundial, trabajan en servicios con problemas de calidad, en un pésimo ambiente laboral, afrontar a diario situaciones desfavorables como instalaciones inadecuadas, con déficit de materiales y personal, etc.; afectando su desempeño laboral, la motivación para el logro profesional, circunstancias donde no se valoran su trabajo. (6) (7) (8)

Por lo antes mencionado, considero pertinente realizar este estudio en el hospital PNP (establecimiento de tercer nivel III-1), que brinda servicios a un 60% de usuarios institucionales. Es importante determinar la relación de los riesgos psicosociales que afecta al personal de la salud (médicos, enfermeros, personal técnico, etc.) que prestan servicios en emergencia y su efecto en su desempeño laboral; resultados que fomentarán acciones preventivas y de mejora continua.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué asociación existe entre riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de la salud de Emergencia del Hospital PNP, Lima 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la asociación entre las demandas psicológicas y el desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia?
- ¿Cuál es la asociación entre el trabajo activo de habilidades y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia?
- ¿Cuál es la asociación entre apoyo social con el desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia?
- ¿Cuál es la asociación entre compensaciones y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia?
- ¿Cuál es la asociación entre la presencia dual y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la asociación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia del Hospital PNP, Lima 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la asociación entre demandas psicológicas y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia.
- Identificar la asociación entre trabajo activo de habilidades y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia.
- Identificar la asociación entre apoyo social y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia.

- Identificar la asociación entre compensaciones y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia.
- Identificar la asociación entre la presencia dual y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

El estudio proporciona información sobre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los profesionales de la salud en el servicio de emergencia del Hospital PNP, estos datos permiten a los gestores en salud tomar decisiones para realizar intervenciones preventivas para reducir la exposición a estos riesgos y de esta manera promover un entorno laboral saludable, que no afecte el desempeño laboral. La “Ley N° 29783” promueve una cultura preventiva en riesgos laborales, con participación de los empleadores, el estado y los trabajadores.

1.4.2. Justificación Metodológica

La investigación se llevó a cabo mediante métodos científicos con herramientas que cumplan con los criterios de confiabilidad y validez. La metodología aplicada sirve de antecedente para estudios posteriores en riesgos psicosociales en sector sanitario y el impacto que produce en el desempeño laboral.

1.4.3. Justificación Práctica

La investigación aporta información estadística en cuanto a la relación de riesgos psicosociales y desempeño laboral; información necesaria para implementar estrategias de mejora continua en el entorno laboral para reducir estos riesgos y

fomentar una alta productividad. El empleador fomentará una cultura de prevención de riesgos y cumplirá con las normas de salud y seguridad laboral.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las principales delimitaciones que se tuvo fue al momento de extraer la información, fue lenta debido a que, el personal de salud labora en diferentes turnos, y se extendió en la toma de muestra.

Personal de salud tuvo cierto grado de temor para el registro de los instrumentos.

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes Internacionales

A nivel internacional, esta investigación ha tomado como estudios previos a los siguientes autores:

Escobar & Monar (2023). Realizó un estudio para “determinar la influencia de factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal sanitario en Imagenología del Hospital Provincial General Docente en Riobamba – Ecuador”. El estudio fue cuantitativo, correlacional y descriptivo, trabajó con una muestra de diecinueve trabajadores. Como resultados obtuvo una exposición alta a factores psicosociales, demostrando la inequidad laboral, poca confianza en los jefes y una pésima distribución del trabajo asignado. Concluye que hay asociación directa de las variables. (9)

Armas & Lara (2023). Tuvieron como objetivo “investigar los factores de riesgos psicosociales y su impacto en el desempeño laboral del personal de empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato en Ecuador”. Fue un estudio descriptivo - correlacional, para ello aplicó un cuestionario para las dos variables de estudio, trabajó con 77 personas. Los resultados demostraron que las funciones realizadas les ocasionan estrés o fatiga, existe una reducida organización del trabajo, deficientes iniciativas empresariales para instalar planes de apoyo, se percibe un clima de intranquilidad por circunstancias que ocasionan malestar en el personal y que estos afectan su desempeño. Concluyó que hay poca organización laboral y falta de soporte y apoyo, lo que causa incomodidad y afecta la productividad en el trabajo. (10)

Por su parte, Quimí (2022). Tuvo como objetivo “establecer la relación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral en sector hotelero en Salinas – Ecuador”. Fue un estudio descriptivo, correlacional, entrevistó a los gerentes y aplicó encuestas al

personal, trabajó con una muestra de ciento veinte trabajadores. Los resultados demostraron a los principales riesgos psicosociales (conflictos y estrés), concluyendo en que existe asociación entre factores de riesgos psicosociales y desempeño laboral, propuso reducir los riesgos psicosociales a través de un plan de trabajo. (11)

Machado (2021). Realizó el estudio cuyo objetivo fue “determinar la incidencia de factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Guano en Ecuador”, fue un estudio descriptivo, correlacional y exploratorio, aplicó un cuestionario para riesgo psicosocial con 56 ítems y otro para desempeño laboral con 24 ítems, trabajó con 102 personas. Los resultados arrojaron un alto riesgo psicosocial bajo y un elevado desempeño, es decir las dos variables tuvieron una correlación lineal positiva-fuerte. Concluyó que no se evidenciaron efectos perjudiciales para la salud y respecto al desempeño fue alto el desempeño (12)

Ubilluz (2021). Realizó el estudio para “analizar factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el desempeño laboral del personal del cuerpo de bomberos Baños – Ecuador”. Fue un estudio transversal, correlacional y descriptivo, trabajó con 28 personas, aplicó un instrumento de 40 ítems (19 corresponden a riesgos psicosociales y 21 a desempeño laboral). Como resultado demostró como los factores de riesgo psicosocial, tipificados por el cansancio, los dolores, las tensiones, los problemas musculares y el agotamiento emocional y mental, repercuten negativamente en el rendimiento laboral. El estudio llegó a la conclusión de que existen importantes riesgos psicosociales y que, para aumentar el rendimiento de los trabajadores, hay que proponer medidas de mejora que atenúen los efectos de estos riesgos y favorezcan el bienestar mental, corporal y social de los empleados. (13)

Laura (2018). Estudió los riesgos psicosociales de una manera pragmática con el objetivo de investigar la creciente prevalencia de una clase de riesgos actual, conocidos como riesgos psicológicos laborales, y su relación con el régimen de acumulación capitalista contemporáneo que conducen al desarrollo de perfiles patológicos (14)

Por su parte Merino et al. (2018). Enfatizó mencionando que las instituciones sanitarias suelen tener una cultura que se resiste al cambio por ende puede dar lugar a un entorno de trabajo 'tóxico' para los profesionales, lo que puede tener repercusiones psicosociales que incluyen síntomas psicósomáticos e insatisfacción laboral. Las políticas de gestión que no están a la altura de las exigencias de la organización, según Aiken, provocan un acusado descenso del rendimiento profesional y aumentan la posibilidad de que se cometan errores durante el desarrollo de la actividad, lo que eleva la morbilidad y la mortalidad y crea lo que se conoce como «hospitales estresados». (15)

2.2. Antecedentes Nacionales

Para muchos investigadores ha sido un debate definir los riesgos psicosociales y como estos afectan la salud del trabajador en sus diferentes ámbitos laborales ante ello, para Chumpén (2024). Citando a Pullupaxi, (2018). Refiere que los riesgos psicosociales son aquellas condiciones laborales y sociales que pueden afectar negativamente al bienestar mental y emocional de los trabajadores conllevando a ello a diferentes alteraciones del estado de salud de los trabajadores, por otro lado Guartán (2019). Menciona que "rendimiento laboral" describe la eficacia y satisfacción con que los miembros del personal de una entidad desempeñan sus funciones el cual puede ser gratificante o no para el trabajador. (16) (17) (18)

Los riesgos psicosociales se reconocen, según Carazas et al. (2024) en su estudio, como una exposición a la salud de los trabajadores, que se traduce en estrés negativo y,

con el tiempo, en una serie de síntomas clínicos como enfermedades cutáneas, musculoesqueléticas, cardiovasculares, gastrointestinales, mentales, etc. Estos factores son determinantes y deben ser vigilados por los empresarios para garantizar el bienestar emocional del trabajador. (19)

Por otro lado, Fernández M, et al. (2023) opinaron que los riesgos psicosociales están vinculados al lugar de trabajo y que estos son un problema para la salud pública tal como lo informó la European Agency for Safety and Health at work (EU-OSHA) de que los niveles de estrés aumentarían en cinco años debido a la situación actual del empleo. Así, en el mundo moderno, el mercado laboral es un punto desencadenante, provocando una crisis económica que repercute negativamente en el lugar de trabajo, aumentando la competencia y dando lugar a riesgos psicosociales que repercuten en la salud, como hipertensión arterial, problemas cardiovasculares e incluso síntomas psicosomáticos. (20)

En ese sentido, Vallejos (2022). Desarrolló una investigación con el fin de “determinar la relación que existe entre riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de Salud Santa Cruz – 2021”, fue un estudio con enfoque cuantitativo, nivel correlacional que contó con una población de 60 profesionales de enfermería y aplicó la encuesta para la recolección de datos. Los resultados del estudio revelaron una relación moderadamente negativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, con un valor de Rho de Spearman igual a 0,000. Concluyendo en que el rendimiento laboral y los riesgos psicosociales se asocian de manera inversa y significativa. (21)

Durand (2022). Se propuso conocer a través de su investigación "la relación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de radiología de la ciudad de Lima". Fue un estudio correlacional, cuantitativo y no experimental donde se utilizó una encuesta para elegir a 121 trabajadores de una población de 1200 trabajadores. Con

un valor de Spearman de 0,889 y un valor P de 0,000, que es inferior a 0,05 y significativo, los resultados demostraron una fuerte conexión entre las variables. Concluyendo en que el riesgo psicosocial y el desempeño estaban significativamente correlacionadas y que subestimar el riesgo psicosocial tenía un efecto perjudicial sobre la productividad en el trabajo. (22)

Oseda D, et al (2021) en Trujillo, estudiaron la asociación entre los factores de riesgo psicológicos y sociales con la evaluación del desempeño en los estudiantes de doctorado en educación de una universidad privada, cuyo estudio reveló una correlación directa sustancial y estadísticamente significativa entre sus variables. Su investigación se basó en las teorías de Jones sobre el desarrollo social de los componentes psicológicos y la valoración del potencial humano en el rendimiento laboral. (23)

Namay (2021). Realizó una investigación para "determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño en trabajadores del laboratorio clínico del Establecimiento de Salud II-1, Callao-2021". Sesenta trabajadores de este servicio participaron en el estudio correlacional, en el cual se utilizaron cuestionarios validados para medir las variables. Se encontró que las variables del estudio presentaron una asociación lineal, como indica el valor p de $0,005 < 0,05$ y el valor rho de $-0,465$, la cual refleja una correlación inversa y moderada, concluyendo que el desempeño disminuía con el aumento del riesgo psicosocial. (24)

Del mismo modo, Yapias (2020). En su estudio busco "determinar la relación entre factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal de laboratorio clínico en tiempos de COVID - 19, Tarma". La metodología usada fue descriptiva, correlacional y cuantitativo, se utilizaron dos cuestionarios para recopilar datos., la población fue 30 trabajadores del servicio de laboratorio. Según los resultados, existe una correlación moderada y negativa (valor Rho de $-0,585$) entre las variables de riesgo

psicosocial y el rendimiento laboral. Concluye indicando que el rendimiento laboral disminuía a medida que aumentaba el riesgo psicosocial. (25)

Por último, Díaz (2018). Realizó un estudio con la finalidad de “determinar la influencia del nivel de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal enfermero de la Clínica San Juan de Dios”. La metodología que se utilizó durante el desarrollo del estudio fue de nivel correlacional y de corte transversal donde se aplicaron dos cuestionarios validados a una población de noventa enfermeros, siendo que los resultados demostraron que todos los miembros del personal de enfermería realizaban un buen trabajo con un rendimiento del 100%; mientras que el 56,7%, el 41,7% y el 1,7% reportaron un riesgo psicosocial alto, medio y bajo. La conclusión del estudio fue que existe una relación débilmente inversa (valor Rho de -0,346, P = 0,007) entre ambas variables estudiadas. (26)

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Riesgos Psicosociales

La Organización Internacional del Trabajo (2016) conceptualiza los riesgos psicosociales como aquella interacción que se origina entre las condiciones laborales, el entorno y el contenido del trabajo; la cultura del trabajador, las capacidades y necesidades; y los factores personales no relacionados con el trabajo que, según la experiencia y percepción del trabajador, repercuten de manera directa en la salud, el rendimiento, y la satisfacción laboral. Pero la Organización Mundial de la Salud es la “premura de tiempo, la falta de control sobre las tareas laborales, las largas horas de trabajo, el trabajo por turnos, la falta de apoyo y los daños morales son factores de riesgo importantes para el estrés ocupacional, el síndrome de desgaste profesional y la fatiga en los trabajadores de la salud”. (27) (28)

De lo mencionado anteriormente podemos deducir que los riesgos psicosociales no perjudican la salud e los trabajadores si no que muy por el contrario aumenta o disminuye de que estos experimenten tensión en el lugar que laboran el cual conlleva a su malestar de salud. En ese sentido se han desarrollado diferentes teorías que al largo del tiempo ha explicado esta sintomatología en el trabajador, tenemos a Karasek & Theorell (1990). Quienes sostuvieron que el malestar laboral se produce cuando los puestos de trabajo plantean elevadas exigencias a nivel psicológico en los trabajadores, y de forma paralela les brindan escasas condiciones con regulación laboral (en otras palabras, hasta qué grado el trabajador puede involucrarse significativamente en la toma de decisiones laborales relacionadas a su área de trabajo y participar de los procesos de gestión de talento humano en cuanto a las capacitaciones que les permitan fomentar nuevas competencias favorables para su actividad laboral) y de apoyo social (en otras palabras, hasta qué grado el trabajador puede considerar emocionalmente a las personas con las que trabaja como parte de su proceso de afrontamiento ante situaciones adversas). Por otro lado, Siegrist (1996). Propone que los individuos experimentan malestar cuando las recompensas que reciben (como compensaciones monetarias, oportunidades de promoción profesional, estabilidad laboral y reconocimiento) son insuficientes en comparación con las contribuciones (o esfuerzos) que realizan; y, Moorman (1991). Sostiene que el deterioro de la salud de los empleados puede explicarse por sus creencias sobre lo que es justo o injusto en la organización en lo que respecta, en ese sentido, el malestar laboral surge como consecuencia de la percepción de una violación de un conjunto de normas de justicia organizativa compartidas e interpretadas socialmente. Finalmente, el modelo que reúne los aportes de los autores antes

mencionados es el ISTAS quienes Moncada et al (2024). Mencionan que este modelo afirma que los individuos experimentan malestar ocupacional cuando existe un desequilibrio entre sus recursos personales y un conjunto de factores psicosociales que representan tanto las demandas como los recursos del trabajo. (29)

Según el MINSA, son aquellas condiciones que van a influenciar en el desempeño laboral de los trabajadores y a su capacidad para realizar sus tareas, en lo que respecta a la organización, el cumplimiento de las tareas y el contenido. En el país se promulga la ley N°29783, denominada Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante “Decreto Supremo N°005-2012-TR”, que obliga a las empresas a estudiar el exceso laboral y los diferentes factores que se dan a nivel psicosocial con el propósito de evitar la fatiga mental y física generada por la actividad laboral, así como a aplicar medidas preventivas de salud y seguridad para sus empleados. Esta ley reconoce las patologías psicosociales a causa de los riesgos laborales y que estos afectan al empleado y a su desempeño, con consecuencias para esta, estos efectos pueden ser indirectas (Absentismo, malas relaciones interpersonales, disminución en la productividad y calidad del trabajo) o directas (Incapacidad temporal o permanente, accidentes laborales y enfermedades) (30)

2.3.1.1. Determinantes de los riesgos psicosociales

a) **Determinantes estructurales:** Se tienen en cuenta diversas variables que pueden interactuar y repercutir en el bienestar psicológico y mental de los trabajadores. (31) Entre estas variables se incluyen:

- Condiciones del trabajo.
- La cultura del lugar de trabajo
- Requisitos del puesto

- Dinámica interpersonal
- b) Determinantes individuales: Según las características individuales del trabajador, el efecto de ciertos riesgos les puede afectar de diferente forma. El efecto va a depender del tiempo de exposición (ocasional o frecuente), de la disposición de recursos compensatorios (educación, nivel de formación, calificaciones profesionales) que presenta el trabajador para procesarlos y afrontarlos, apoyo de los compañeros y la familia, tanto social como técnico. (31)

Asimismo, los trabajadores al hacer esfuerzos para compensar los errores y deficiencias, deben afrontar riesgos y amenazas (adaptación y resistencia), construyen estrategias individuales y colectivas para afrontar la existencia de dichos riesgos. (31) Individualmente el trabajador percibe:

- Falta de reconocimiento
- Un desequilibrio en la cantidad y el nivel de exigencia del trabajo.
- Un grado de autonomía
- Lentitud en las decisiones para realizar la actividad
- Deficiente recompensa (simbólica, monetaria o moral) recibida.

2.3.1.2. Factores de riesgo psicosociales

La OIT enumera los siguientes aspectos de las condiciones laborales que repercuten en la salud de los trabajadores mediante mecanismos biológicos (fisiológicos y psicológicos). (22)

- a. Esfuerzo requerido y demanda psicológica: Determinan la carga mental del trabajo, acentuando esfuerzo cognitivo y tensión mental para concentrarse, asimilar información, identificar diversas alternativas y tomar decisiones, está relacionada con: (31)

- Cantidad, ritmo e intensidad del trabajo
 - Duración del trabajo
 - Actividades complejas, disponibilidad de recursos y competencias para asumir el trabajo exigente y aceptar responsabilidades.
 - Riesgos, donde deben resolver problemas, imprevistos, incidentes, eventos y afrontarlos para no interrumpir o retrasar la tarea.
- b. Estrés: La adaptabilidad y resiliencia de los trabajadores a los riesgos y peligros en el trabajo, así como un desequilibrio en el estrés, originan que dichos trabajadores se encuentren predispuestas a la adquisición de múltiples enfermedades (físicas, mentales o psicológicas). El Instituto Especializado de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi" de Lima Metropolitana informa que, en Huaraz, Cajamarca y Ayacucho, el 25,9% de la población adulta experimenta altos niveles de estrés laboral, mientras que en otros departamentos el porcentaje es de 33,9%. Los grupos laborales más estresados son los de los servicios de salud, la docencia y los cargos ejecutivos. (31)

El estrés que genera el trabajo es considerado como una enfermedad silenciosa, que se da por un inadecuado afrontamiento a las exigencias psicológicas laborales, que perjudica el nivel de vida de los trabajadores y su productividad.

Como síntomas principales se pueden observar:

- Síntomas Emocionales: Irritabilidad, agotamiento, ansiedad, impotencia, frustración y miedo.
- Síntomas Conductuales: Errores en el trabajo, descenso de la productividad, risa nerviosa, dificultad en el habla y abuso de

relaciones sociales.

- Síntomas Cognitivos: Confusión y menor capacidad de concentración, de ideas eficaces, de soluciones para resolver problemas y de aprendizaje.
- Síntomas Fisiológicos: Dolor muscular y de cabeza, aumento de la frecuencia respiratoria, hipertensión, trastornos del sueño, riesgo de obesidad y enfermedades cardiovasculares.

El inadecuado manejo del estrés crónico origina el síndrome del quemado, y que afecta al desempeño, este síndrome se observa con mayor frecuencia en el personal sanitario y sus manifestaciones más extremas se caracterizan por síntomas psiquiátricos o incluso suicidio.

Las principales manifestaciones clínicas del burnout son:

- Cansancio o agotamiento emocional: Desgaste y fatiga laboral.
 - Despersonalización: Desarrollado por un estrés grave, la persona se desconecta de manera física, emocional y mental, actuando de forma automatizada.
- c. Exigencias emocionales: Relacionados con la actividad, causando daño o tomando el control sobre sí mismo en el logro de satisfacciones, al afrontar dificultades o asumir algunos hechos, algunos trabajadores esconden o niegan sus emociones (miedo, violencia o fracaso). La exigencia emocional canaliza diversos procesos psíquicos (inteligencia adaptativa, emocional, y social).
- d. Autonomía en el trabajo: Vinculado a la conducción de la vida profesional, para ascender y hacer carrera, participar, tomar decisiones, desarrollar competencias profesionales y seguir aprendiendo. Estos

factores permiten una percepción positiva o negativa del trabajo, es decir si se siente bienestar (felicidad) y sentido en la actividad laboral. Esta dimensión conceptualiza la idealización del trayecto laboral, reconoce el control sobre la actividad y el estatus.

- e. Relaciones sociales en el trabajo: Para implicar al empleado, el entorno laboral debe ser suficiente y atractivo; que perciba el reconocimiento de los demás, no sufrir injusticias, integrarse al trabajo colectivo, mejorar la comunicación y cooperar, recibir el apoyo social para afrontar dificultades. El liderazgo de los jefes condiciona el entorno laboral (agradable o desagradable), promueve el respeto entre trabajadores y otorga el reconocimiento. Es en la organización donde se desarrolla el estrés, se percibe el hostigamiento, la discriminación, la violencia, el acoso sexual, etc. Esta dimensión analiza la red social del trabajador.
- f. Conflictos éticos y/o valores: Generados por impedimentos o restricciones para lograr un trabajo de calidad y respetando las reglas deontológicas. Los conflictos éticos condicionan al conflicto de valores individuales e institucionales. Los valores individuales provienen de la experiencia profesional, es decir es un saber productivo propio del oficio, alineado con los objetivos de la organización.
- g. Inseguridad en la situación de trabajo y empleo: Se refiere al control de estatus, es decir al control de su destino. Implica planificar y controlar la incertidumbre, es decir tener tolerancia a la incertidumbre y control de la inseguridad que son desafíos a nivel personal y laboral.

2.3.1.3. Modelo ISTAS 21

Según Pujol (2021). Las personas que presentan un desequilibrio entre sus propios recursos y un conjunto de elementos psicosociales que representan tanto las expectativas laborales como los recursos del empleo experimentan malestar laboral. Más concretamente, el modelo ISTAS encuentra seis variables relacionadas con el trabajo que exponen a las personas a un mayor riesgo de sufrir problemas psicológicos. (29)

- **Exigencias Psicológicas** se entienden aquellos elementos de la profesión, como el volumen y la intensidad de la carga de trabajo, que requieren un esfuerzo mental o emocional continuo.
- **Doble presencia** también denominada "conflicto trabajo-familia", describe lo difícil que le resulta a una persona encontrar el equilibrio entre sus obligaciones familiares y laborales. Un ejemplo de ello sería faltar a un acto escolar por tener que dedicar tiempo extra al trabajo.
- **Inseguridad laboral** aumenta cuando un empleado siente una gran incertidumbre sobre la continuidad de sus condiciones de trabajo actuales (por ejemplo, el riesgo de ser degradado o despedido)
- **Control del trabajo** (también llamado "autonomía") El grado en que una persona tiene la alternativa de influenciar en la toma de decisiones que dañan su actividad laboral y de utilizar diversas capacidades y conocimientos.
- **Apoyo social** se refiere al grado en que un empleado cree que puede confiar en sus jefes o compañeros de trabajo en momentos difíciles.
- **La estima** aumenta cuando alguien cree que las recompensas que recibe - como la remuneración monetaria o las recompensas simbólicas- son

adecuadas y justas en relación con el trabajo que realiza.

2.3.1.4. Cuestionario SUCESO/ISTAS 21

Los distintos aspectos de un fenómeno se miden de forma fiable y adecuada mediante un cuestionario. Cada dimensión transmite un constructo -un sustento teórico que se cree que proporciona una explicación para un conjunto de características observables- y se mide utilizando una escala. El cuestionario SUCESO / ISTAS 21 es una herramienta utilizada por todas las partes interesadas (directivos, expertos y trabajadores operativos) para valorar y reducir los riesgos psicosociales que se da en el entorno laboral por medio de un método participativo. (32)

Dimensiones:

i. Exigencias psicológicas en el trabajo

Hay componentes cuantitativos (ritmo y cantidad de trabajo, asignación de tareas) y cualitativos (demandas creativas, emocionales y sensoriales). Aunque va más allá, incluye las dimensiones de "demanda" y "esfuerzo" de los modelos DCAS y DER.

ii. Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Esencialmente, se refiere a la dependencia de los trabajadores, o al grado en que puede tomar decisiones sobre la programación, el ritmo, las técnicas, la diversidad, la iniciativa y la calidad. Es comparable al componente "control" del método DCAS.

iii. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo

Este componente del modelo DCAS corresponde al "apoyo social". Disminuye el impacto de las dimensiones definidas con anterioridad. Asimismo, considera componentes de liderazgo.

iv. Compensaciones

Se puede comparar con el componente "recompensas" del modelo DER de Siegrist, logrando realizar la medición tanto del control del estatus (cambios no deseados, estabilidad laboral), como el desequilibrio esfuerzo-recompensa).

v. Doble presencia

Mide el nivel de atención para cumplir tanto las responsabilidades laborales como las domésticas. Según algunos autores, es comparable a la "interferencia trabajo-familia".

Características de la versión completa del cuestionario:

Es una herramienta para prevenir, intervenir, realizar vigilancia epidemiológica e investigar en temas de salud ocupacional y contiene 142 preguntas. (32)

Características de la versión completa del cuestionario:

Elaborada desde la perspectiva de las interrogantes con mayor importancia estadística de las sub-dimensiones. Es usado como tamizaje, permite establecer un panorama general de los riesgos psicosociales, realizar seguimiento. Al detectar niveles altos de riesgo, es necesario aplicar la versión completa. Consta de dos segmentos; una sección general (5 preguntas generales) y una sección específica para riesgo psicosocial (20 preguntas). (32)

Ilustración 1: Resumen de la estructura del Cuestionario SUSEO/ISTAS 21 Versión breve

Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas	
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorio	2
	II. Unidades de análisis	Segmentación para análisis: unidad geográfica, ocupación (utilizar CIUO-08) y lugar funcional o departamentos, unidades, etc.	Editables y Optativas	3
	TOTAL SECCIÓN GENERAL			5
Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas	
III. Sección Específica de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	1
		Exigencias cognitivas	Obligatorias	1
		Exigencias sensoriales	Obligatorias	1
		Exigencias emocionales	Obligatorias	1
		Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	1
	Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Influencia	Obligatorias	1
		Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	1
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	1
		Sentido del trabajo	Obligatorias	1
		Integración en la empresa	Obligatorias	1
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Obligatorias	1
		Conflicto de rol	Obligatorias	1
		Calidad de liderazgo	Obligatorias	1
		Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	1
		Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	1
	Compensaciones	Estima	Obligatorias	1
		Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	1
		Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	1
	Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2
	TOTAL SECCIÓN ESPECÍFICA			20
TOTAL DEL CUESTIONARIO			25	

Fuente 1 Manual del método del cuestionario SUSEO / ISTAS21

2.3.2. Desempeño laboral

Según Campoverde (2022). El desempeño laboral se define como uno de los pilares que favorecen el desarrollo del éxito y mejora de esta manera las diferentes condiciones u oportunidades que se presentan en el entorno laboral de una empresa, siendo por ello de gran importancia por las empresas, ya que éstas está muy interesadas en mejorar las funciones que permiten medir y evaluar el desempeño de sus trabajadores (33)

Por otro lado, Pedraza et al (2010) menciona que el desempeño en el trabajo es aquella conducta o comportamiento que reflejan los trabajadores en el desarrollo de sus actividades con el propósito de poder alcanzar las metas

propuestas por la empresa donde laboran. Estos comportamientos pueden cuantificarse en función de las exigencias laborales requeridas para cada actividad laboral y del grado de participación del empleado. (34)

El desempeño laboral depende mucho de los conocimientos, lo que le permite desarrollar sus labores eficazmente; sin embargo, el desempeño del profesional sanitario depende también de otras circunstancias inherentes al sistema sanitario, comportamiento de la población, condiciones laborales, entre otros; el desempeño del personal depende tanto de influencias internas como externas. (35)

a. Modelo teórico de Campbell

Como uno de los pilares teóricos para la evaluación de este constructo, el modelo teórico de Campbell evolucionó a partir de la necesidad de evaluar el rendimiento laboral de forma holística. Su objetivo es evaluar las diversas facetas del rendimiento, lo que permite el desarrollo de estrategias centradas en la consecución de los objetivos institucionales. (36)

Este modelo, mide el desempeño con enfoque integral y multidimensional, se considera un pilar para evaluar el desempeño laboral, sus elementos describen el desempeño en todos los trabajos. Campbell, McCoy, Doppler y Sager desarrollaron una taxonomía con ocho elementos para medir el desempeño y son (37):

- Capacidad para realizar tareas asignadas
- Dominio de tareas específicas
- Rendimiento en equipo
- Disciplina personal
- Administración (Solución a problemas)

- Habilidades en tareas
- Comunicación verbal y escrita
- Supervisión

b. Modelo de Koopmans

Evalúa el rendimiento laboral, integrado por las componentes que se detallan:

(38)

- Rendimiento en la tarea: Conductas inherentes a las tareas.
- Rendimiento en el contexto: Actividades que mantienen el equilibrio interpersonal y psicológico.
- Comportamientos contraproducentes: Acciones intencionales del trabajador opuestas a los intereses de la organización.
- Rendimiento adaptativo: Grado de adaptación del trabajador a los cambios.

c. Otros Modelos

El desempeño laboral mide las conductas y actividades de los trabajadores.

Desde de 1944 se delimitaron diversos parámetros de evaluación del desempeño laboral, considerando la satisfacción, calidad, oportunidad, necesidad de supervisión, etc. En el año 2023 Ramírez analizó el “diseño de trabajo y desempeño laboral individual” para identificar las dimensiones más resaltantes que evalúen el nivel de desempeño laboral. Sistematizó la evaluación del desempeño personal según cuatro dimensiones generales: (39)

- Desempeño de la tarea: Acciones, comportamiento y conducta.

- Desempeño contextual: Conductas que promueven un saludable ambiente organizacional, psicológico y social, para alcanzar los objetivos. En esta dimensión se evalúa el contexto organizacional, social y psicológico.
- Desempeño adaptativo: Capacidad de solución creativa e innovadora de dificultades, ayuda adaptarse a los cambios, evalúa la flexibilidad y capacidad de afrontar cambios.
- Desempeño proactivo: Conductas y actitudes que permiten afrontar futuros retos y exigencias.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Hi: Existe asociación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a. Existe asociación entre exigencias psicológicas y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia.
- b. Existe asociación entre trabajo activo/desarrollo de habilidades y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia.
- c. Existe asociación entre apoyo social y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia.
- d. Existe asociación entre compensaciones y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia.
- e. Existe asociación entre la doble presencia y desempeño laboral del personal la salud del Servicio de Emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Es un estudio Hipotético – Deductivo, según Sampieri estos estudios desarrollan la lógica deductiva en razón que el análisis que se genera se da a partir de conceptualizaciones generales a particulares y se prueban mediante hipótesis. Se formula una hipótesis, se contrasta con fundamento teórico y pruebas estadísticas para aceptar o rechazar la hipótesis. (33, 39)

3.2. Enfoque de la investigación

El actual estudio desarrolla un enfoque de carácter cuantitativo se recolecta datos para analizarlos y responder preguntas de investigación y también probar hipótesis a través de variables e instrumentos; usa la estadística inferencial y descriptiva para el análisis estadístico y prueba de hipótesis (33, 40).

3.3. Tipo de la investigación

Es una investigación aplicada, Según Supo – Caverro, este tipo de estudios se fundamentan en el análisis con teorías que ya han sido desarrolladas, se interesa en aplicar y utilizar los conocimientos, es decir resolver problemas de cualquier índole. Es un estudio de alcance correlacional, porque mide dos variables y la asociación entre ellas (33, 41).

3.4. Diseño de la investigación

Es un estudio de diseño observacional o también denominado diseño no experimental, sin intervención en la variable exposición, es Analítico por la evaluación simultánea de la variable exposición y desenlace, y es Transversal por que se realizará en un periodo de tiempo. Según Manterola y colaboradores, los estudios observacionales registran acontecimientos sin intervenir en estos (32, 42).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población: Corresponde al personal sanitario que labora en el servicio de emergencia del Hospital PNP los cuales ascienden a un total de 155 trabajadores.

- Descripción del personal de salud:
 - Técnico de enfermería : 84
 - Enfermera (o) : 51
 - Auxiliar de enfermería : 14
 - Médico : 6

3.5.2 Muestra: Es una investigación censal, se trabajará con toda la población de estudio.

3.5.3 Muestreo: Por ser una investigación censal, no se realizará ningún muestreo. Se trabajará con toda la población (155).

3.5.4 Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- a. Personal sanitario que esté de acuerdo en formar parte del estudio de manera voluntaria y brinde de manera informada su consentimiento.
- b. Personal sanitario que cumple su turno de manera regular.
- c. Personal sanitario del servicio de emergencia que labora por más de seis meses.

Criterios de exclusión:

- a. Personal sanitario que rechace participar en el estudio.
- b. Personal sanitario con tiempo de trabajo menor a seis meses en el Servicio de Emergencia.
- c. Personal sanitario que esté de permiso, aislamiento, vacaciones o descanso médico.

3.6. Variables y Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Riesgos psicosociales	Condiciones del entorno laboral, relacionadas con la organización, el contenido y la tarea, y que pueden afectar el desarrollo del trabajo	Condiciones laborales, y que pueden repercutir en su salud psíquica o física, así como en la calidad y resultado del propio trabajo	Exigencias	Exigencias cuantitativas	Cualitativo Ordinal	Riesgo bajo: (0 - 27) puntos Riesgo medio: (28 - 54) puntos Riesgo alto: (55 - 80) puntos
			Psicológicas	Exigencias cognitivas		
				Exigencias sensoriales		
				Exigencias emocionales		
				Exigencias de esconder emociones		
			Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Influencia		
				Control sobre el tiempo de trabajo		
				Alternativas de desarrollarse en la actividad laboral		
Objetivos laborales						

				Integración laboral			
			Apoyo social en la organización y calidad de liderazgo	Calidad de rol			
				Conflicto de rol			
				Calidad de liderazgo			
				Calidad de la relación con superiores			
				Calidad de las relaciones laborales			
			Compensaciones	Estima			
				Inseguridad contractual laboral			
				Inseguridad condicional laboral			
			Doble presencia	Preocupación por responsabilidades domésticas			

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Desempeño laboral	Comportamiento del trabajador para cumplir de manera efectiva los objetivos.	Es la manera donde los trabajadores cumplen sus tareas y funciones para lograr un resultado (Rendimiento laboral).	Desempeño de tarea	Desempeño de tarea	Cualitativo ordinal	Nivel bajo: 14-32 puntos Nivel regular: 33 – 51 puntos Nivel alto: 52 -70 puntos
			Desempeño contextual	Desempeño contextual		
			Desempeño contraproducente	Desempeño contraproducente		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

- a. Se aplicará una ficha para recolectar datos en el Hospital Central de la Policía Nacional del Perú (Anexo Nro. 02)
- b. Se aplicará el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 para determinar la variable 1 - Riesgos Psicosociales (Anexo Nro.03)
- b. Se aplicará una Cuestionario de Rendimiento laboral individual – Instrumento Koopmans adaptado por Geraldo Campos para determinar la variable 2 – Desempeño laboral (Anexo Nro.04)

3.7.2. Descripción de instrumentos.

- a. De Riesgos Psicosociales: Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 (29) - Anexo Nro.03
 - Items: 20 ítems
 - Dimensiones: Exigencias psicosociales (Preguntas del 1 al 5), trabajo activo y desarrollo de habilidades (preguntas del 6 al 10), apoyo social (preguntas del 11 al 15), compensaciones del trabajo (preguntas del 16 al 18) y doble presencia (preguntas del 19 al 20).
 - Respuestas: Cinco alternativas que son nunca, solo unas pocas veces, algunas veces, la mayoría de las veces, siempre
 - Baremos de la variable: Alto, medio y bajo.
- b. De Desempeño laboral: Cuestionario de Rendimiento laboral individual – Instrumento Koopmans adaptado por Geraldo Campos (39) - Anexo Nro. 04
 - Items: 14 ítems

- Dimensiones: Rendimiento de la tarea (preguntas del 1 al 4), Rendimiento Contextual (preguntas del 5 al 10) y comportamiento laboral contraproducente (preguntas del 11 al 14)
- Respuesta: Cinco alternativas que son siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.
- Baremos de la variable: Alto, regular y bajo.

3.7.3 Validación:

a. Cuestionario SUSESO/ISTAS 21:

- Alvarado y colaboradores en el año 2012 en Chile, realizaron el proceso de validación de un instrumento que les permitía medir los riesgos psicosociales en un entorno laboral, gran número de las escalas obtuvo un valor cronbach mayor que 0,700, la mitad de las escalas obtuvo un valor mayor a 0,800, siendo que el análisis test-retest señaló que las correlaciones evaluadas concluyeron en un valor estadístico significativo. (34).
- En 1919, Mendoza-Moyano realizaron un estudio para validar el instrumento SUSESO/ISTAS 21 propuesta resumida en el personal de salud de nosocomios públicos (Chile); el análisis de confiabilidad mediante la prueba de consistencia interna presentó un resultado final de alfa global igual a 0,758 (IC al 95%: 0.719-0.794). (35)
- Muñoz del Carpio y colaboradores en el 2022 realizaron un trabajo de “Riesgos psicosociales en personal de salud del Perú: análisis de propiedades psicométricas del ISTAS 21, donde aplicaron el Cuestionario

SUSES/ISTAS 21”, y este cuestionario presenta validez y confiabilidad ($\alpha > 0,70$) tanto en la versión mediana y breve. (36)

b. Cuestionario de Rendimiento laboral individual – Instrumento Koopmans adaptado por Geraldo Campos.

- Koopmans y colaboradores realizaron en el año 2015 un estudio de adaptación transcultural del cuestionario de desempeño laboral individual, donde se modificaron algunas instrucciones para facilitar la interpretación en el idioma inglés americano. Se modificó la redacción de cinco ítems para adaptarlos mejor al idioma inglés americano. Se demostró resultados positivos en la consistencia interna con valores alfa de Cronbach entre 0,79-0,89 y la validez de contenido del IWPQ americano-inglés. (37)
- Ramos y Colaboradores (2019). Realizaron un trabajo de “Evaluación del desempeño laboral mediante escalas breves de autoinforme: el caso del cuestionario de desempeño laboral individual”, demostrando que el IWPQ puede utilizarse en España como lengua original y su traducción al inglés muestra la misma estructura factorial que en el idioma original y una buena fiabilidad interna (alfa de Cronbach). (38)
- Geraldo C. (2022) realizó un estudio para validar la escala de desempeño laboral individual en colaboradores peruanos, encontró valor alfa de Cronbach y McDonald (ω) mayores a 0,8 para el desempeño laboral en sus componentes: tarea, contextual y contraproducente. Resultados semejantes al estudio de Ramos y col., validó la escala de desempeño laboral individual (18 ítems) y lo redujo a 14 ítems, agrupándolos en tres factores importantes: desempeño de la tarea, contextual y contraproducente. Concluyó que la

escala presenta adecuadas propiedades psicométricas lo que permite recoger información fiable, clara y acorde con la unidad de estudio. (39)

3.7.4. Confiabilidad

Para garantizar que los instrumentos fueran representativos del grupo de población actual, se calculó en: alfa de Cronbach u otro.

a. Cuestionario SUSES/ISTAS 21:

- Alvarado y colaboradores en el año 2012, obtuvieron en el mayor caso de valoraciones un valor alfa de Cronbach mayor a 0,700; y la mitad reportó un valor alfa mayor a 0,800. (34)
- Mendoza-Moyano en el año 2019 obtuvo un valor alfa global de 0,758 (IC al 95%: 0.719-0.794). (35)
- Muñoz del Carpio y colaboradores en el año 2022 obtuvieron valor alfa de $\alpha > 0,70$) en sus versiones mediana y breve. Asimismo, identificó buena consistencia interna en relación a los factores 1, 2 y 3 ($\alpha > 0,70$), no obstante, en los factores 4 y 5 el valor fue $\alpha > 0,57$. Cabe señalar que sus intervalos de confianza están próximos al $> 0,70$, concluyendo que el instrumento cuenta con adecuada confiabilidad. (36)

b. Cuestionario de Rendimiento laboral individual – Instrumento Koopmans adaptado por Geraldo Campos.

- Koopmans y colaboradores obtuvieron en el año 2015 valores alfa de Cronbach entre 0,79 a 0,89. Los resultados indican que la adaptación transcultural del IWPQ inglés americano fue exitosa. (37)
- Ramos y Colaboradores en el año 2019 obtuvieron valores alfa de Cronbach de 0,83 para desempeño de tareas, para desempeño contextual obtuvo 0,87 y para comportamiento contraproducente 0,77. (38)

- Geraldo Campos en el año 2022, obtuvo valores de alfa de Cronbach y McDonald (ω) superiores a 0,8 en los factores de estudio. (39)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

- a. Se utilizó el programa Word para redactar documentos.
- b. Se utilizó el programa excel para crear base de datos, gráficos y tablas.
- c. Se utilizó el programa estadístico SPSS para analizar de forma inferencial y descriptivo
- d. Se determinó el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación estadística de las variables.

3.9. Aspectos éticos

- **Principio de autonomía:** El personal de salud participante firmó el consentimiento informado correspondiente.
- **Principio de beneficencia:** Se coordinó con la jefatura del Servicio de Emergencia para facilitar un ambiente donde los participantes llenaron las encuestas y se les proporcionó materiales de escritorio.
- **Principio de no maleficencia:** Se evitó que los participantes llenen las encuestas después de su jornada laboral, entendiendo que están cansados.
- **Principio de justicia:** Se trató a todos los participantes de manera justa y equitativa.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Característica de la muestra

Tabla 1:

Características de la Muestra

Característica	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Sexo	Femenino	109	70.3%
	Masculino	46	29.7%
	Total	155	100.0%
Edad	Entre 46 y 55 año	54	34.8%
	Entre 36 y 45 año	44	28.4%
	Entre 26 y 35 año	40	25.8%
	Más de 55 años	17	11.0%
	Total	155	100.0%
Servicio	Emergencia, Observ.	131	84.5%
	Tópico Emergencia	12	7.7%
	Shock Trauma	8	5.2%
	Emerg. Pediatría	2	1.3%
	Jefatura de Emergencia	1	0.6%
	Personal de Vigilancia	1	0.6%
Total	155	100.0%	
Grupo	Técnico en Enfermería	84	54.2%

Ocupacional

	Enfermera (o)	51	32.9%	87.1%
	Auxiliar en enfermería	14	9.0%	96.1%
	Médico	6	3.9%	100.0%
	Total	155	100.0%	
Tiempo de Servicio	Más de 16 años	74	47.7%	47.7%
	Entre 10 y 15 año	29	18.7%	66.5%
	Entre 2 y 5 años	23	14.8%	81.3%
	Menos de 2 años	19	12.3%	93.5%
	Entre 6 y 9 años	10	6.5%	100.0%
	Total	155	100.0%	

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: En la presente tabla sobre características de la muestra, después de haber recolectado la información, se puede apreciar que, de un total de 155 profesionales de la salud, en relación al sexo, el 70.3% (109) es femenino y el 29.7% (46) masculino. Asimismo, en relación a la edad, el rango comprendido entre 46 – 55 años, representan un mayor porcentaje con un 34.8%(54), a lo cual le continua el rango comprendido entre 36 a 45 años, los cuales ascienden a un 28.4% (44). Además de ello, se aprecia que dentro servicio, el ítem emergencia – observación representa el mayor porcentaje con un 84.5% (131), mientras que el tópico Emergencia lo sigue con 7.7%(12). En cuanto al grupo ocupacional, el 54.2%(84) son Técnicos de Enfermería y un 32.9% (51), son licenciados en enfermería. Por último, el grupo de más de 16 años de servicio ocupan el primer lugar con un 47.7% (74).

Tabla 2:

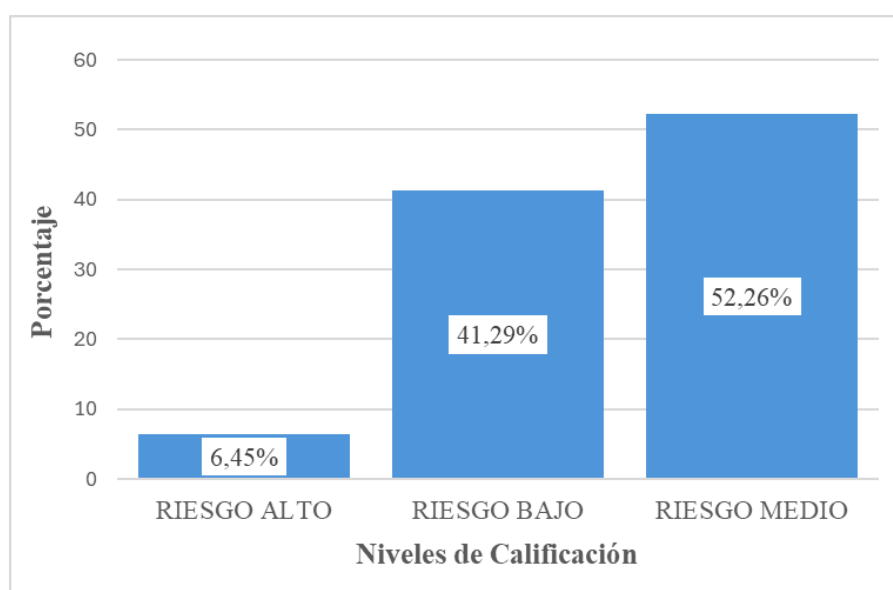
Variable 1: Riesgos Psicosociales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Riesgo Alto	10	6.5%	6.5%
Riesgo bajo	64	41.3%	47.7%
Riego Medio	81	52.3%	100.0%
Total	155	100.0%	

Fuente: *Elaboración Propia*

Figura 1:

Variable 1 "Distribución porcentual de la variable Riesgos Psicosociales"



Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: En la tabla N° 02 y la figura 1 de la primera variable “Distribución porcentual de la variable Riesgos Psicosociales”, se observa que de los niveles calificación, el riesgo Medio tiene mayor puntuación por ende mejor percepción con un

52.3% (81), seguido del nivel riesgo bajo con un 41.3% (64), finalizando el riesgo alto con un 6.5% (20), observando que dentro de la variable riesgos psicosociales es de riesgo medio.

Tabla 3 :

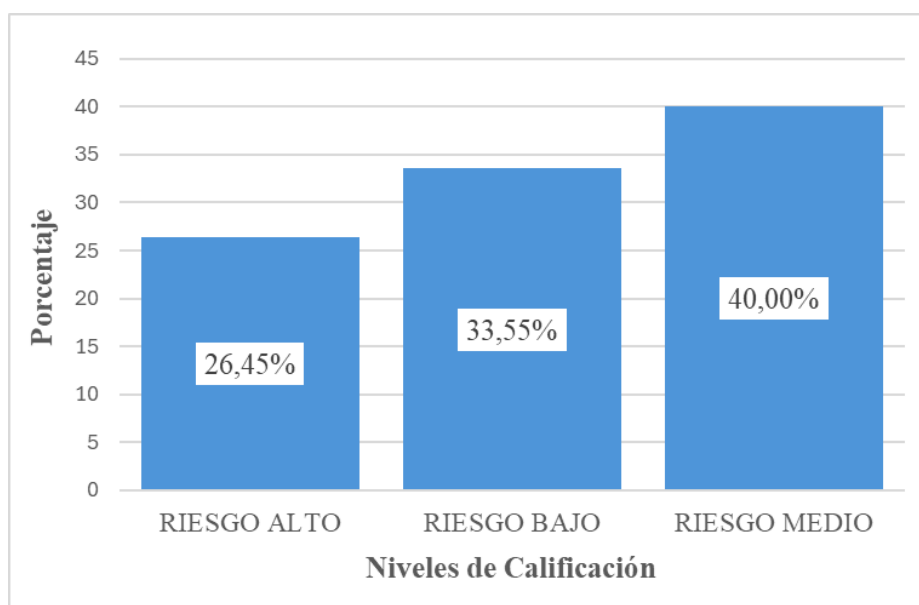
Dimensión: Exigencias Psicológicas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Riesgo Alto	41	26.5%	26.5%
Riesgo bajo	52	33.5%	60.0%
Riego Medio	62	40.0%	100.0%
Total	155	100.0%	

Fuente: *Elaboración Propia*

Figura 2:

Dimensión: Exigencias Psicológicas



Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: En la tabla N° 3 y la figura 2 de la de la Dimensión exigencias

psicológicas de la primera variable Riesgos Psicosociales”, se observa que de los niveles calificación, el riesgo Medio tiene mayor puntuación por ende mejor percepción con un 40.0% (62), seguido del nivel riesgo bajo con un 33.5% (52), finalizando el riesgo alto con un 26.5% (41), observando que dentro de la dimensión el nivel de calificación es riesgo medio.

Tabla 4:

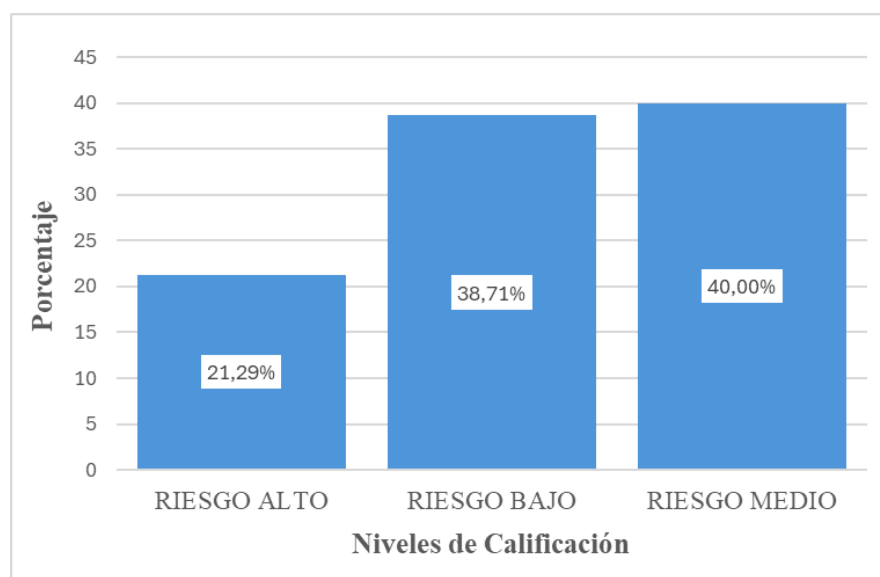
Dimensión: Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Riesgo Alto	33	21.3%	21.3%
Riesgo bajo	60	38.7%	60.0%
Riego Medio	62	40.0%	100.0%
Total	155	100.0%	

Fuente: *Elaboración Propia*

Figura 3:

Dimensión: Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades



Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: En la tabla N° 4 y la figura 3 de la de la Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades de la primera variable “Distribución porcentual de la variable Riesgos Psicosociales”, se observa que de los niveles calificación, el riesgo Medio tiene mayor puntuación con una mínima diferencia de 40.0% (62), seguido del nivel riesgo bajo con un 38.7% (60), finalizando el riesgo alto con un 21.3% (33), observando que dentro de la dimensión el nivel de calificación es riesgo medio.

Tabla 5:

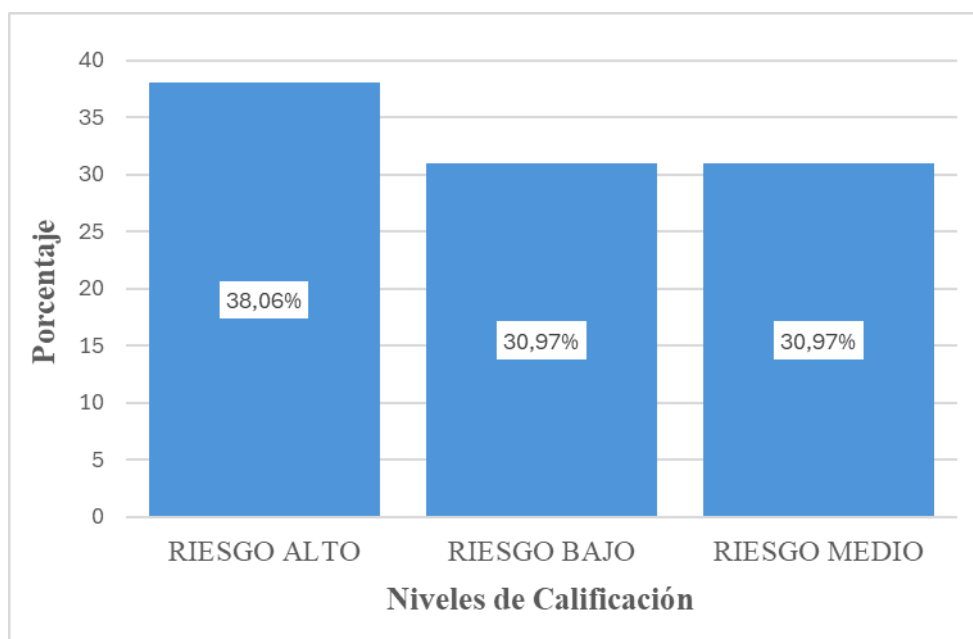
Dimensión: Apoyo Social en la Empresa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Riesgo Alto	59	38.1%	38.1%
Riesgo bajo	48	31.0%	69.0%
Riego Medio	48	31.0%	100.0%
Total	155	100.0%	

Fuente: *Elaboración Propia*

Figura 4:

Dimensión: Apoyo Social en la Empresa



Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: En la tabla N° 5 y la figura 4 de la de la Dimensión apoyo social en la empresa, de la variable Riesgos Psicosociales”, se observa que de los niveles calificación, el riesgo alto tiene mayor puntuación con 38.1% (59), seguido de los niveles riesgo bajo y riesgo medio ambos con 31.0% (48), , observando que dentro de la dimensión el nivel de calificación es riesgo alto.

Tabla 6:

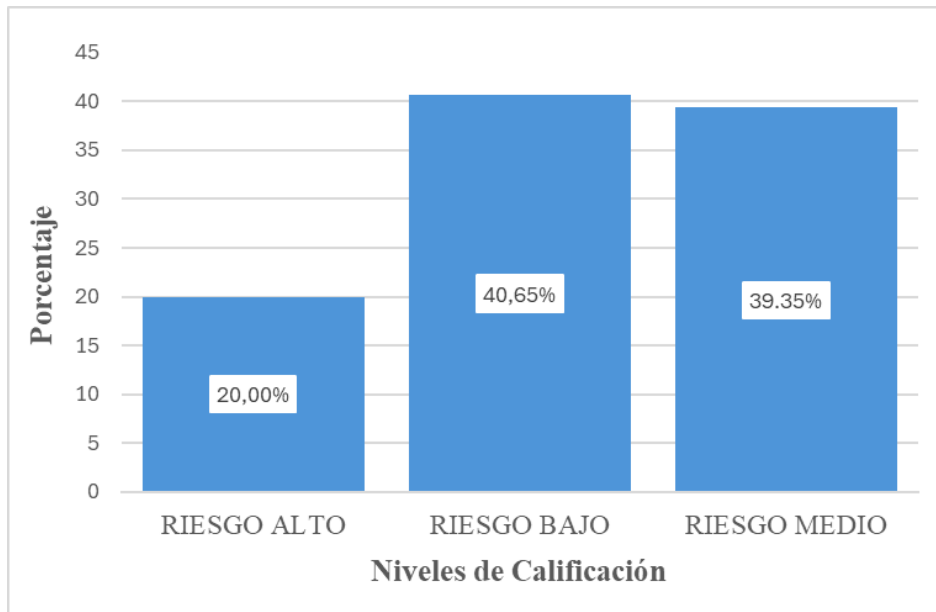
Dimensión: Compensaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Riesgo Alto	31	20.0%	20.0%
Riesgo bajo	63	40.6%	60.6%
Riego Medio	61	39.4%	100.0%
Total	155	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5:

Dimensión: Compensaciones



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla N° 6 y la figura 5 de la Dimensión Compensaciones de la primera variable “Riesgos Psicosociales”, se observa que de los niveles calificación, el riesgo bajo tiene mayor puntuación por ende la mejor percepción con un 40.6% (63), seguido del nivel riesgo medio con un 39.4% (61), finalizando el riesgo alto con un 20.0% (31), observando que dentro de la dimensión el nivel de calificación es riesgo bajo.

Tabla 7:

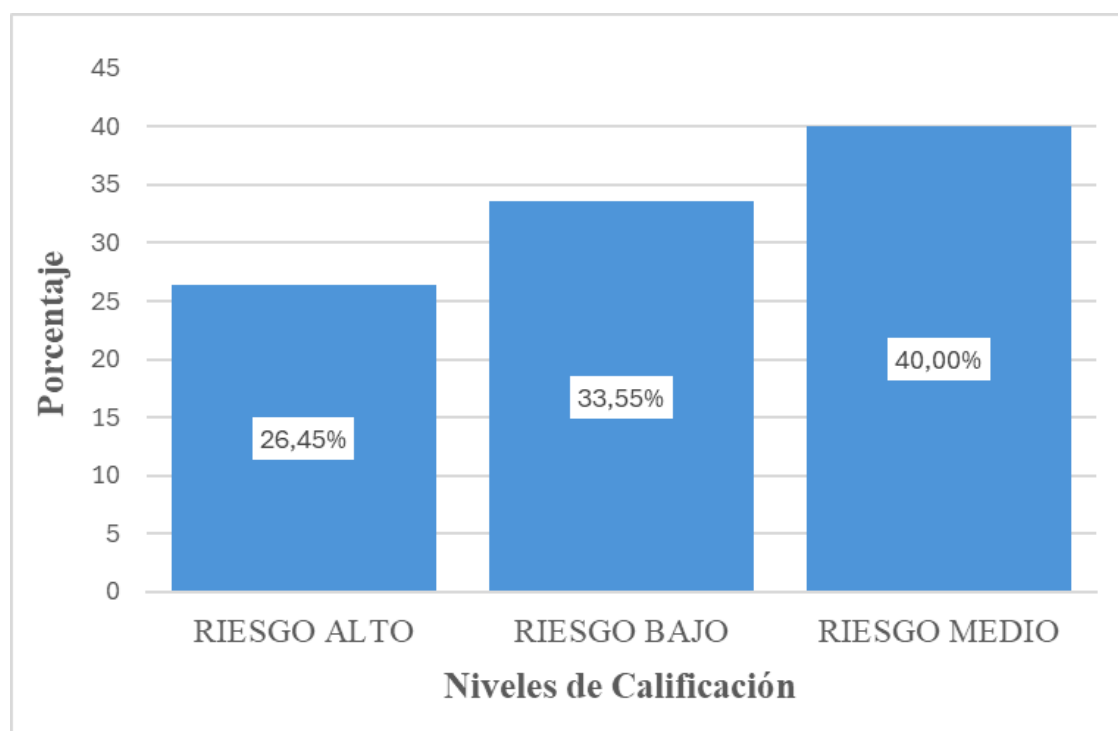
Dimensión: Doble Presencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Riesgo Alto	41	26.5%	26.5%
Riesgo bajo	52	33.5%	60.0%
Riego Medio	62	40.0%	100.0%
Total	155	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6:

Dimensión: Doble Presencia



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla N° 7 y la figura 6 de la Dimensión Doble presencia de la primera variable "Riesgos Psicosociales", se observa que de los niveles calificación, el

riesgo medio tiene mayor puntuación por ende la mejor percepción con un 40.0% (63), seguido del nivel riesgo bajo con un 33.5% (52), finalizando el riesgo alto con un 26.5% (41), observando que dentro de la dimensión el nivel de calificación es riesgo medio.

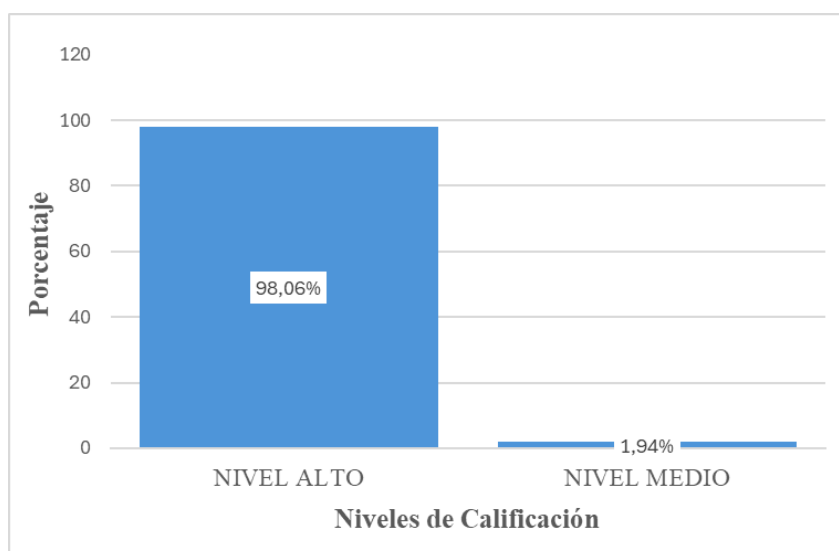
Tabla 8:

Variable 2: Desempeño Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nivel Alto	152	98.1%	98.1%
Nivel Medio	3	1.9%	100.0%
Total	155	100.0%	

Figura 7:

Variable 2: Desempeño Laboral



Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: En la tabla N° 8 y la figura 7 de la Segunda variable “Desempeño Laboral”, se observa que de los niveles calificación, el riesgo alto tiene mayor puntuación por ende mejor percepción con un 98.1% (152), seguido del nivel riesgo medio con un

1.9% (3), observando que dentro de la variable desempeño laboral es de nivel alto.

4.1.2 Prueba de Hipótesis

Figura 8:

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Elaboración propia, basada en Mondragón (2014)

Prueba de hipótesis general

Existe asociación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.

Planteamiento de hipótesis general:

- H₀: Evidenciado los resultados, se verifica que no existe asociación entre las variables riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.

- H₁: Evidenciado los resultados, se verifica que, si existe asociación entre las variables riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de la salud del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.

Nivel de significancia

- Confianza: 95%
- Alfa = 0.05

Regla de decisión:

- Si p-valor > $\alpha = .05$, se acepta la H₀
- Si p-valor < $\alpha = .05$, se rechaza la H₀ (se acepta la H₁)

Prueba estadística:

Prueba no paramétrica Rho de Spearman

Tabla 9:

Correlación de Spearman de los Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023

		Riesgos Psicosociales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Riesgos Psicosociales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,687**
		N	,000
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	155
		,687**	1,000

Sig. (bilateral)	,000	.
N	155	155

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

Fuente: *Elaboración Propia*

Toma de decisión: Siendo el valor de $p = 0 < 0,05$, se concluye que, existe asociación significativa entre la variable Riesgos psicosociales y Desempeño laboral. Esta asociación es directa, es decir, a mayor riesgo Psicosociales mayor Desempeño laboral, asimismo, la correlación es Positiva moderada ($= 0.687$), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y considerar la hipótesis alterna, según lo propuesto en el año 2014, en la escala desarrollada por Mondragón.

Tabla 10:

Correlación de Spearman de la dimensión Exigencias Psicológicas y Desempeño laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.

			Exigencias Psicológicas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Exigencias Psicológicas	Coefficiente de correlación	1,000	,166**
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	155	155
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,166**	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	155	155

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

Fuente: *Elaboración Propia*

Toma de decisión: Siendo el valor de $p = 0 < 0,05$, se concluye que, existe asociación

baja entre la Dimensión Exigencias psicológicas y Desempeño laboral. Esta asociación no es directa, es decir, a menor riesgos Psicosociales mayor Desempeño laboral, además la correlación es Positiva baja (= 0.166), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y considerar la hipótesis alterna, según lo propuesto en el año 2014, en la escala desarrollada por Mondragón.

Tabla 11:

Correlación de Spearman de la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades y Desempeño Laboral del personal de salud del Servicio de emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.

			Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Coeficiente de correlación	1,000	,251**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	155	155
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,251**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	155	155

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

Fuente: *Elaboración Propia*

Toma de decisión: Siendo el valor de $p = 0 < 0,05$, se concluye que, existe asociación baja entre la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades y la variable Rendimiento laboral. Esta asociación no es directa, es decir, a menor Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades mayor Desempeño laboral, además la correlación es Positiva baja (= 0.251), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y considerar la hipótesis alterna, según lo propuesto en el año 2014, en la escala desarrollada por Mondragón.

Tabla 12:

Correlación de Spearman de la dimensión Apoyo Social en el Empresa y Desempeño laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.

			Apoyo Social en la Empresa	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Apoyo Social en la Empresa	Coeficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	N	155	155
		Coeficiente de correlación	,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	155	155

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

Fuente: *Elaboración Propia*

Toma de decisión: Siendo el valor de $p = 0 < 0,05$, se concluye que, existe asociación significativa entre la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Rendimiento laboral. Esta asociación es directa, es decir, a mayor Apoyo Social en la Empresa mayor Desempeño laboral, además la correlación es Positiva moderada ($= 0.518$), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y considerar la hipótesis alterna, según lo propuesto en el año 2014, en la escala desarrollada por Mondragón.

Tabla 13:

Correlación de Spearman de la dimensión Compensaciones y Desempeño Laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.

		Compensaciones	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Compensaciones	Coeficiente de correlación	,497**
		Sig. (bilateral)	,000
	Desempeño Laboral	N	155
		Coeficiente de correlación	,497**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	155

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

Fuente: *Elaboración Propia*

Toma de decisión: Siendo el valor de $p = 0 < 0,05$, se concluye que, existe asociación significativa entre la Dimensión Compensaciones y Desempeño laboral. Esta asociación es directa, es decir, a mayor Compensaciones mayor Desempeño laboral, además la correlación es Positiva moderada ($= 0.497$), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y considerar la hipótesis alterna, según lo propuesto en el año 2014, en la escala desarrollada por Mondragón.

Tabla 14:

Correlación de Spearman de la dimensión Doble Presencia y Desempeño Laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.

		Doble Presencia	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Doble Presencia	Coefficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	155	155	
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	155	155

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

Fuente: *Elaboración Propia*

Toma de decisión: Siendo el valor de $p = 0 < 0,05$, se concluye que, existe asociación significativa entre la Dimensión Doble Presencia y Desempeño laboral. Esta asociación es directa, es decir, a mayor Doble Presencia mayor Desempeño laboral, además la correlación es Positiva baja ($= 0.330$), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y considerar la hipótesis alterna, según lo propuesto en el año 2014, en la escala desarrollada por Mondragón.

4.1.3 Discusión de resultados

El actual capítulo se generó partiendo de un análisis comparativo entre la información encontrada mediante la aplicación de los cuestionarios y los marcos teóricos relativos a las variables investigadas. De este modo, los gestores de salud podrán decidir si ponen en marcha medidas preventivas para disminuir la exposición a dichos riesgos y así, fomentar un entorno de trabajo saludable que no tenga consecuencias perjudiciales para la producción.

Los gestores de salud tienen autoridad para decidir si ponen en marcha medidas preventivas destinadas a disminuir la exposición a dichos riesgos. Por consiguiente, pueden fomentar un entorno de trabajo saludable que no impida la productividad. Se necesita urgentemente más investigación sobre los factores que afectan a la salud, la felicidad laboral y el rendimiento, así como sobre la interacción entre los "riesgos psicosociales" y el "rendimiento laboral de los trabajadores de salud".

Se analizó el escenario problemático y se consultaron investigaciones anteriores sobre el tema "Riesgos psicosociales y rendimiento laboral del personal salud", para sentar las bases de esta investigación se determinó la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal de salud del servicio de Emergencia del hospital PNP - Lima 2023 " siendo este el principal objetivo de la investigación.

Para determinar si existía una relación entre las dos variables de estudio, 155 trabajadores de servicios de emergencia participaron en este estudio. Con una

muestra que asciende a un total de 155 trabajadores sanitarios, la tabla de análisis descriptivo muestra que, con un 34,8%, el grupo de edad de 46-55 años es el más encuestado, siendo las mujeres el grupo demográfico más numeroso (70,3%). No obstante, se puede apreciar de forma paralela que un gran porcentaje de trabajadores que participaron del estudio (84,5%) son del servicio de emergencia - Observación. En cuanto al grupo profesional, los técnicos de enfermería lideran con un 54,2%, seguidos de los licenciados en enfermería (32,9%), y los que tienen más de 16 años de servicio (46,7%) en el ítem de antigüedad son los más encuestados. (tabla 1).

De acuerdo a la tabla 2, En referencia a la variable "Exigencias Psicológicas", el 40,0% de los profesionales encuestados afirma tener un riesgo medio, el 33,5% un riesgo bajo y el 26,5% un riesgo alto. Esto confirma la tendencia de nivel medio-alto de la variable y muestra que los profesionales necesitan ayuda profesional para gestionar y superar las exigencias psicológicas. Marín (40). Menciona que las definiciones conceptuales de las escalas de demandas psicológicas se resumen en este estudio, y que también pone de manifiesto la necesidad de herramientas de medición específicas que permitan identificar cada uno de los tres constructos comunes que se adaptan (demandas cuantitativas, emocionales y cognitivas).

Tendencias similares se aplican a las demás dimensiones de la variable Exigencias psicológicas: en la dimensión desarrollo de habilidades y trabajo activo, el nivel de riesgo medio lidera con un 40,0%, continuamente del nivel de riesgo bajo con un 33,50% y del nivel de riesgo alto con un 26,5%; en el desarrollo de habilidades

y trabajo activo, el nivel de calificación es de 40.0% para el riesgo medio, seguido de riesgo bajo con un 38.7% y por último de 21.3% para el riesgo alto, por lo que se determina que en esta dimensión el riesgo es medio; en apoyo social en la empresa, el nivel de calificación de riesgo alto lidera con un 38,1%, seguido de los niveles de riesgo medio y riesgo bajo con un 31,0% para ambos niveles de calificación. En el contexto de la dimensión compensaciones, el nivel de riesgo bajo es el más frecuente, con un 40,6%, seguido del nivel de riesgo medio, con un 39,4%. Del mismo modo, en la dimensión de la doble presencia, el riesgo bajo es el indicador más común con un 40,0%, seguido del riesgo bajo con un 33,5%.

Por otro lado, en la segunda variable Rendimiento laboral se puede apreciar en la tabla número ocho, el predominio de un alto nivel con un 98.1%, y un nivel medio con un 1.9%, así mismo se puede identificar que ninguno de los participantes ha obtenido el nivel bajo, evidenciando que de los 155 profesionales encuestados en esta variable registraron un rendimiento favorable, a pesar de las falencias que se tiene en el servicio de emergencia. De igual forma Ubertino Paz (40), en su estudio tendencias comunicativas en la gerencia moderna, en su validación y la confiabilidad de su estudio por el método Alfa-Cronbach resultado de 0.94, lo que refleja una confiabilidad de un nivel alto, siendo de esta manera que el estudio desarrollado en el país de Colombia hay un predominio favorable en relación al desempeño laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Según los resultados obtenidos estadísticamente, se estableció que existe una relación positiva alta y significativa entre las variables “Riesgos psicosociales y Rendimiento laboral del personal de salud del Servicio de emergencia del Hospital Central de la policía Nacional de Perú, lima 2023”; siendo que los valores encontrados en el análisis inferencial presentan un p-valor = 0.000 lo que se traduce en un nivel de significancia aceptable, y un coeficiente de correlación igual a 0.687, que indica un relación positiva alta, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
- Según los resultados obtenidos estadísticamente, se determinó que existe una baja relación positiva y significativa entre la dimensión “Exigencias psicológica y la variable rendimiento laboral del personal de salud del Servicio de emergencia del Hospital Central de la policía Nacional de Perú, lima 2023”; siendo que los valores encontrados en el análisis inferencial presentan un p-valor = 0.039 lo que se traduce en un nivel de significancia aceptable, y un coeficiente de correlación igual a 0.166, que indica un relación positiva baja, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
- Según los resultados obtenidos estadísticamente, se determinó que existe una relación positiva baja y significativa entre la dimensión “Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades y Rendimiento laboral del personal de salud del Servicio de emergencia del Hospital Central de la policía Nacional de Perú, lima 2023”; siendo que los valores encontrados en el análisis inferencial presentan un p-valor = 0.002 lo que se traduce en un nivel de significancia aceptable, y un coeficiente de correlación igual a 0.251, que indica un relación positiva baja, lo cual permite

rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

- Según los resultados obtenidos estadísticamente, se determinó que existe una relación positiva moderada y significativa entre la dimensión “Apoyo Social en la Empresa y Rendimiento laboral del personal de salud del Servicio de emergencia del Hospital Central de la policía Nacional de Perú, lima 2023”; siendo que los valores encontrados en el análisis inferencial presentan un p-valor = 0.000 lo que se traduce en un nivel de significancia aceptable, y un coeficiente de correlación igual a 0.518, que indica un relación positiva moderada, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
- Según los resultados obtenidos estadísticamente, se determinó que existe una relación positiva moderada y significativa entre la dimensión “Compensaciones y Rendimiento laboral del personal de salud del Servicio de emergencia del Hospital Central de la policía Nacional de Perú, lima 2023.”; siendo que los valores encontrados en el análisis inferencial presentan un p-valor = 0.000 lo que se traduce en un nivel de significancia aceptable, y un coeficiente de correlación igual a 0.497, que indica un relación positiva moderada, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
- De acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente, se determinó que existe una relación positiva baja y significativa entre la dimensión “Doble Presencia y Rendimiento laboral del personal de salud del Servicio de emergencia del Hospital Central de la policía Nacional de Perú, lima 2023”; siendo que los valores encontrados en el análisis inferencial presentan un p-valor = 0.000 lo que se traduce en un nivel de significancia aceptable, y un coeficiente de correlación igual a 0.330, que indica un relación positiva baja, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda al Servicio de emergencia del Hospital LNS P.N.P.; crear un plan integral de “Bienestar y desempeño”, alineados a la reducción de riesgos Psicosociales con acciones que fortalezcan el rendimientos, para maximizar el impacto de calidad del trabajo, así mismo se sugiere para la variable riesgos psicosociales se implemente programas de bienestar laboral, se promueva pausas activas, se establezcan canales de comunicación efectiva, y se optimice los horarios de trabajo, y para la mejora del rendimiento laboral se sugiere la capacitación continua, reconocimientos y recompensas, mejoras en las condiciones laborales así como fomentar el trabajo en equipo.
- Otras recomendación al Servicio de emergencia del Hospital LNS P.N.P.; es la implementación de enfoques de forma conjunta, donde se puedan reducir las exigencias psicológicas, lo cual impactara positivamente en su desempeño laboral, por lo que se sugiere para la dimensión exigencias psicológicas implementar estrategias de manejo del estrés, así como la revisión de carga de trabajo, y para el desempeño laboral, la capacitación y desarrollo profesional, reconocimiento y motivación así como las condiciones de mejora laboral.
- Sumado a la anterior recomendación al Servicio de emergencia del Hospital LNS P.N.P.; es establecer acciones combinadas para permitir mejorar tanto el “trabajo activo y desarrollo de habilidades” como el “Rendimiento laboral, para así de esta forma crear un entorno de trabajo donde el aprendizaje constantes y la mejojra continua se traduzca en un mejor desempeño laboral y una mayor satisfacción para el personal, y de esta forma se fomente el desarrollo continuo de habilidades, así como la implementación de programas de mentoría y promover la participación activa.

- Además de ello, es recomendable que el Servicio de emergencia del Hospital LNS P.N.P.; implemente medidas concretas para fomentar un ambiente de apoyo que incluya un mejor rendimiento individual y colectivo, así como proporcionar una base sólida para el hospital fortalezca el apoyo social, y de esta forma amplíe los canales de comunicación, también se sugiere crear programas de apoyo emocional y psicológico.
- Por otra parte, se recomienda al Servicio de emergencia del Hospital LNS P.N.P.; la implementación de incentivos por desempeño que reconozcan el esfuerzo y logros del personal. Además, es crucial promover la capacitación continua y el desarrollo profesional del equipo, fortaleciendo las habilidades técnicas y blandas. A su vez, mejorar el ambiente laboral, fomentando la colaboración y el apoyo mutuo, esto contribuirá a aumentar la motivación y el rendimiento. Todas estas acciones, combinadas con un sistema de evaluación justo y regular, pueden generar un impacto positivo tanto en la satisfacción laboral como en la eficiencia y efectividad.
- Como última recomendación al Servicio de emergencia del Hospital LNS P.N.P.; se propone la implementación de medidas que optimicen el equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales. Esto puede incluir estrategias como horarios flexibles, apoyo psicológico y formación en delegación de tareas. Además, se debe fortalecer el rendimiento laboral mediante programas de capacitación continua, sistemas de reconocimiento y evaluaciones periódicas. Estas acciones no solo aliviarán la presión que genera la "Doble Presencia", sino que también fomentarán un entorno de trabajo más eficiente, motivado y satisfecho, lo que redundará en una mejora general

BIBLIOGRAFIA

1. Organización Mundial de la Salud. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS, contextualización, prácticas y literatura de apoyo. [Online].; 2010 [cited 2023 abril 17]. Available from: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_%20spa.pdf;jsessionid=5E499B37DAB1DFA2EE0D019BC9B90A8A?sequence=1.
2. Organización Internacional del Trabajo. Seguridad Y salud en el Trabajo. [Online].; 2020 [cited 2024 marzo 16]. Available from: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.ht>.
3. Ministerio de Salud. Manual de Salud Ocupacional. [Online].; 2005 [cited 2022 marzo 16]. Available from: https://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF.
4. Organización Internacional del Trabajo. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales una mirada de género. [Online].; 2012 [cited 2022 marzo 16]. Available from: <https://www.ilo.org/es/publications/la-organizacion-del-trabajo-y-los-riesgos-psicosociales-una-mirada-de>.
5. Instituto Nacional para la Seguridad y salud Ocupacional. Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales de EE. UU: Centros para el control y prevención de enfermedades (CDC), salud y servicio humanos Nueva York. [Online].; 2008 [cited 2023 abril 08]. Available from: <https://www.cdc.gov/spanish/niosh/topics/estres.html>.
6. Cortez R, García Prado A. Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. In *Sociales Rdc.*. Lima: Universidad Pacífico; 2011. p. 81-100.
7. Díaz Lázaro L. Riesgos ocupacionales y desempeño laboral de las(os) enfermeras(os) en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón- Nuevo Chimbote, 2019 *Salud+* [poegadMeGdlSdlS, editor. [Chimbote]: Universidad César Vallejo; 2019.
8. Marrero C, Alfonso G. Vivencias de las enfermeras ante la muerte. Una revisión. [Online].; 2019 [cited 2023 junio 11]. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000200001.
9. Escobar O, Monar A. Influencia de los factores de riesgo psicosocial asociados al desempeño laboral en el personal de Imagenología del Hospital Provincial General Docente Riobamba 2021- 2022 ocupacional] [poegadMesiMpdrys, editor. [Ecuador]: Universidad Nacional de Chimborazo; 2023.
- 10 Lara E, Armas R. Los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal en

- las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio Humano] [poegadMeGdT, editor. [Ambato-Ecuador]: Universidad Técnica de Ambato; 2023.
- ¹¹ Quimi J. Riesgo psicosocial y desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena Humano] [poegadMdGdt, editor. [Salinas-Ecuador]: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2022.
- ¹² Machado M. Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal administrativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales [poegadMdAdEmeSIIdGcSyA, editor. [Ambato-Ecuador]: Universidad Técnica de Ambato; 2021.
- ¹³ Ubilluz M. Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos Humano] [poegadMeGdT, editor. [Ambato-Ecuador]: Universidad Técnica de Ambato; 2021.
- ¹⁴ Laura M. Salud laboral en el escenario productivo actual: la creciente incidencia de los riesgos psicosociales. *Revista de Ciencias Sociales Universidad de la Republica de Uruguay*. 2019 Agosto; 32(44).
- ¹⁵ Merino M, Carrega F, Arribas N, Martinez A, Vasquez P, Vargas A, et al. Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cuadernos de Saúde Pública*. 2018 noviembre; 34(11).
- ¹⁶ Chumpén A. Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, 2023. [Online].; 2024 [cited 2024 abril 13. Available from: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1728/2314>.
- ¹⁷ Pullupaxi P. Factores de riesgo Psicosociales y Desempeño laboral de la Coordinación Administrativa Financiera del Servicio de Gestión Inmobiliaria del sector público año 2016 Laboral] [poegad:MeSyS, editor. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2018.
- ¹⁸ Guartán A, Torres K, Ollaque J. La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 digital Publisher CEIT*. 2019 Diciembre; 6(4).
- ¹⁹ Carazas I, Martinez S, Millones D, Villar M. Assessment of Psychosocial Risks in Workers in the Health Sector: Evidence in the Peruvian Population. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*. 2024 mayo; 13(3): p. 373-387.
- ²⁰ Fernandez M, González J, Iribar C, Peinado J. Comentarios sobre riesgos psicosociales en el trabajo: una aproximación evaluativa. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2013; 30(1): p. 149-150.
- ²¹ Vallejos D. Riesgos psicosociales y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud de Santa Cruz Salud] [poegadMeGdlSdl, editor. [Chiclayo]: Universidad Cesar Vallejo; 2022.

- ²² Duran R. Riesgo psicosocial y desempeño laboral en los trabajadores de radiología de la ciudad de Lima, Lima - Perú, 2022 Salud] [poegadMeGdlSdl, editor. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2022.
- ²³ Oseda D, Gutiérrez S, Oseda M, Carruitero N. Factores de riesgo psicológico-social y desempeño laboral en los doctorandos de educación de una universidad. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación. 2021 Marzo; 5(17).
- ²⁴ Namay E. Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño en trabajadores de laboratorio clínico en Establecimiento de Salud III-1, Callao-2021 Salud] [poegadMdGdlSdl, editor. [Lima]: Universidad Cesar vallejo; 2021.
- ²⁵ Salud] [poegadMeGdlSdl, editor. Factores de riesgo psicosocial relacionados con el desempeño laboral del personal de Laboratorio Clínico HFMS en tiempos COVID-19, Tarma 2020 [Lima]: Universidad Cesár Vallejo; 2021.
- ²⁶ Diaz A. Influencia del Nivel de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal enfermero de la Clínica San Juan de Dios. Arequipa,2018 Salud] [poegadMdAyGe, editor. [Arequipa]: Universidad Nacional de san Agustin de Arequipa; 2019.
- ²⁷ Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. [Online].; 2016 [cited 2024 abril 15. Available from: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safe_work/documents/publication/wcms_466549.pdf.
- ²⁸ Organización Mundial de la Salud. Riesgos psicosociales y salud mental. [Online].; 2022 [cited 2024 abril 24. Available from: <https://www.who.int/es/tools/occupational-hazards-in-health-sector/psycho-social-risks-mental-health>.
- ²⁹ Pujol L, Lazzaro M. Ten Years of Research on Psychosocial Risks, Health, and Performance in Latin. Journal of Work and Organizational Psychology. 2021 octubre; 37(3).
- ³⁰ Cruz M. Riesgo psicosocial y bienestar laboral en los trabajadores de un Centro de Salud Mental Comunitario de Chorrillos, 2022 Salud] [poegdMeGdlSd, editor. [Perú]: Universidad Cesár Vallejo; 2022.
- ³¹ Neffa J. Los riesgos psicosociales en el trabajo : contribución a su estudio. [Online].; 2015 [cited 2024 marzo 13. Available from: <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/fo-umet/20160212070619/Neffa.pdf>.
- ³² Superintendencia de Seguridad Social. Manual del método del cuestionario SUCESO / ISTAS21. [Online].; 2020 [cited 2024 marzo 13. Available from: https://istas.suseso.cl/Manual_del_metodo_del_cuestionario_SUSESOSTAS21.pdf.
- ³³ Campoverde T, Muñoz K. Factores de riesgo psicosocial que afectan al desempeño laboral en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil. Revista de Ciencia

- & Tecnología. 2022 octubre 31; 36(31): p. 110-122.
- ³⁴ Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*. 2010 diciembre 3; XVI(3): p. 493-505.
- ³⁵ Custodio P. RIESGO LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA – PERÚ, 2021 *Salud* [poegadMeGd, editor. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2021.
- ³⁶ Pashanashi B, Garate J, Palomino GdP. Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*. 2021 setiembre; 12(3).
- ³⁷ Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. 2020 diciembre; 7(1).
- ³⁸ Gavini S. Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*. 2016 junio; 16(1).
- ³⁹ Ramirez R. DISEÑO DEL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL doctoral] [, editor. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2013.
- ⁴⁰ Castro Mendez N, Suárez cretton X. Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital. [Online].; 2022 [cited 2022 08. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/4595/459571462006/459571462006.pdf>.
- ⁴¹ Marin Garcia JA. Working Papers on Operations Management. [Online].; 2013 [cited 2024 08 09. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4325229.pdf>.
- 4 Dr. Paz u. Tendencias comunicativas en la generencia moderna. *Consensus*. 2018 Agosto; 2. 2(2).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Qué asociación existe entre riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia del Hospital PNP, Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Qué asociación existe entre exigencias psicológicas y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia?</p> <p>b. ¿Qué asociación existe entre el trabajo activo /desarrollo de habilidades y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia?</p> <p>c. ¿Qué asociación existe entre apoyo social y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia?</p> <p>d. ¿Qué asociación existe entre compensaciones y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia?</p> <p>e. ¿Qué asociación existe entre doble presencia y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia?</p>	<p>Objetivo general Determinar la asociación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia del Hospital PNP, Lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Identificar la asociación entre exigencias psicológicas y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p> <p>b. Identificar la asociación entre trabajo activo/ desarrollo de habilidades y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p> <p>c. Identificar la asociación entre apoyo social y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p> <p>d. Identificar la asociación entre compensaciones y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p> <p>e. Identificar la asociación entre doble presencia y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe asociación significativa entre riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Existe asociación entre exigencias psicológicas y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p> <p>b. Existe asociación entre trabajo activo - desarrollo de habilidades y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p> <p>c. Existe asociación entre apoyo social y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p> <p>d. Existe asociación entre compensaciones y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p> <p>e. Existe asociación entre doble presencia y desempeño laboral del personal sanitario del Servicio de Emergencia.</p>	<p>Variable 1: Riesgos psicosociales Dimensiones: a. Exigencias psicológicas b. Trabajo activo y posibilidad de desarrollo c. Apoyo social en la organización y calidad de liderazgo d. Compensaciones e. Doble presencia</p> <p>Variable 2 Desempeño laboral Dimensiones a. Desempeño de tarea b. Desempeño contextual c. Desempeño contraproducente</p>	<p>Tipo de Investigación: Investigación aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación Observacional</p> <p>Población Muestra Población: Todos los trabajadores sanitarios del servicio de emergencia del Hospital de la Policía Nacional del Perú</p> <p>Muestra: Censal</p>

ANEXO 2 - Ficha de Recolección de datos

Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos.

I.-Sección general de datos

A. Datos demográficos

1. Sexo
 - a) Varón
 - b) Mujer.
2. Edad
 - 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. Características su trabajo.

1. ¿En qué área del servicio de Emergencia trabaja?
.....
2. ¿A qué grupo profesional/nivel pertenece usted? (Médico, Enfermera (o), técnico en enfermería, otro:
.....
3. ¿Cuánto tiempo trabaja usted?
 - a) Menos de 2 años
 - b) Entre 2 y 5 años
 - c) Entre 6 y 9 años
 - d) Entre 10 y 15 años
 - e) Más de 16 años

Anexo 3 - Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Riesgos Psicosociales versión breve -Variable 1

Al responder, marque con una X una sola respuesta para cada pregunta. Recuerda, no existen respuestas malas o buenas, es importante su opinión acerca de los contenidos y exigencias de su trabajo.

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?					

1 5	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1 6	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
1 7	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
1 8	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1 9	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
2 0	¿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.)					

ANEXO 4 - Cuestionario de Desempeño Laboral Individual.

Instrumento Geraldo campos (2022)

Las siguientes preguntas se relacionan con su comportamiento en el trabajo en los últimos 3 meses. Es importante responder de manera cuidadosa y honesta posible, por favor dé la mejor respuesta posible.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión		1	2	3	4	5
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Fuente: Geraldo Campos. Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos

ANEXO 5 – Puntaje para revisión y análisis del Cuestionario

SUSESO/ISTAS 21 Versión breve

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?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
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?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	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 empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
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?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	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

Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
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.)	4	3	2	1	0

Fuente: Manual del método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21.
Versión completa y breve

ANEXO 6 - Cálculo e interpretación de las puntuaciones – Cuestionario breve

Para la versión breve, la puntuación se calcula directamente con los puntos obtenidos, y la sumatoria simple entrega el puntaje de cada dimensión y es posible calcular el nivel de riesgo (bajo, medio o alto) en los trabajadores.

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
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

ANEXO 7 - Estructura del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión breve

	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorio	2
	II. Unidades de análisis	Segmentación para análisis: unidad geográfica, ocupación (utilizar CIUO-08) y lugar funcional o departamentos, unidades, etc.	Editables y Optativas	3
	TOTAL SECCIÓN GENERAL			5
	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
III. Sección Específica de riesgo psico social	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	1
		Exigencias cognitivas	Obligatorias	1
		Exigencias sensoriales	Obligatorias	1
		Exigencias emocionales	Obligatorias	1
		Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	1
	Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Influencia	Obligatorias	1
		Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	1
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	1
		Sentido del trabajo	Obligatorias	1
		Integración en la empresa	Obligatorias	1
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Obligatorias	1
		Conflicto de rol	Obligatorias	1
		Calidad de liderazgo	Obligatorias	1
		Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	1
		Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	1
	Compensaciones	Estima	Obligatorias	1
		Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	1
		Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	1
			Obligatorias	1
	Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2
TOTAL SECCIÓN ESPECÍFICA				20
TOTAL DEL CUESTIONARIO				25

**ANEXO 8 - Calculo e interpretación de las puntuaciones – Cuestionario de
Rendimiento Laboral**

Dimensión		1	2	3	4	5
En los últimos tres meses						
Rendimiento en la tarea						
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	1	2	3	4	5
2	He sido capaz de establecer prioridades.	1	2	3	4	5
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	1	2	3	4	5
4	He gestionado bien mi tiempo	1	2	3	4	5
Rendimiento Contextual						
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	1	2	3	4	5
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	1	2	3	4	5
8	He asumido responsabilidades adicionales.	1	2	3	4	5
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.	1	2	3	4	5
Comportamiento Laboral contraproducente						
11	He empeorado los problemas del trabajo.	5	4	3	2	1
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	5	4	3	2	1
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	5	4	3	2	1
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo	5	4	3	2	1

Fuente: Geraldo Campos

Indicadores	Escala		
	Nivel Bajo	Nivel Regular	Nivel Alto
Rendimiento en la tarea	04 - 08	09 - 15	16 - 20
Rendimiento Contextual	06 - 12	13 - 23	24 - 30
Comportamiento laboral contraproducente	20 - 16	15 - 09	08 - 04
Rendimiento	30 - 36	37 - 47	48 - 54

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Universidad Wiener on 2023-12-21 Submitted works	4%
2	hdl.handle.net Internet	2%
3	uwiener on 2024-03-19 Submitted works	1%
4	Universidad Wiener on 2022-10-29 Submitted works	<1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
6	uwiener on 2025-03-22 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-05-29 Submitted works	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%