

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN- TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño
laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. julio -
diciembre 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

AUTOR:

Alexander Segundo Del Aguila Arévalo

ASESOR:

Obsta. Dra. Nelly Reátegui Lozano

Tarapoto - Perú

2019



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN- TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño
laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. julio -
diciembre 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

AUTOR:

Alexander Segundo Del Aguila Arévalo

ASESOR:

Obsta. Dra. Nelly Reátegui Lozano

Tarapoto - Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño
laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. julio –
diciembre 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

AUTOR:

Alexander Segundo Del Aguila Arévalo

ASESOR:

Obsta. Dra. Nelly Reátegui Lozano

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño
laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. julio –
diciembre 2018**

AUTOR:

Alexander Segundo Del Aguila Arévalo

Sustentado y aprobado el día 12 de julio del 2019, ante el honorable jurado


.....
Obst. Dra. Rosa Ríos López
PRESIDENTE


.....
ic. Enf. M. Sc. Luz Karen Quintanilla Morales
SECRETARIA


.....
Lic. Enf. Mg. Nerida Idelsa Gonzales Gonzales
VOCAL

Constancia de Asesoramiento

Por medio del presente, conste que la Dra. Obsta. Nelly Reátegui Lozano ha asesorado el Informe de Tesis titulado: **Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. julio – diciembre 2018.** Presentado por el Bachiller en Enfermería Alexander Segundo Del Aguila Arévalo.

Por lo tanto, queda revisado por el suscrito, se expide la presente a fin que sea presentado para su aprobación y el trámite respectivo.

Tarapoto, 12 de Julio del 2019

Atentamente



Dra. Obsta. Nelly Reátegui Lozano
Asesora

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Alexander Segundo Del Aguila Arévalo**, con DNI N° 71465741, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la Tesis Titulada: **Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. julio – diciembre 2018.**

Declaro bajo juramento:

1. La tesis de investigación presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 12 de Julio del 2019



.....
Bach. Enf. Alexander Segundo Del Aguila Arévalo
DNI N° 71465741



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Del Aguila Arévalo Alexander Segundo		
Código de alumno :	71465741	Teléfono:	943995675
Correo electrónico :	alexander.delaguila.100496@gmail.com	DNI:	71465741

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de:	ENFERMERÍA

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD DE MORALES. JULIO-DICIEMBRE 2018
Año de publicación:	2019

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.

Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

09 / 08 / 2019



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres y hermanas

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre y por el valor mostrado para salir adelante, son mi pilar y mi vida entera.

A mis docentes

Sin ellos no hubiera descubierto lo maravilloso del estudio y las posibilidades infinitas que se abren al hacer lo que te gusta, en especial a mi Asesora la Dra. Nelly Reategui Lozano, por haber sacado paciencia de donde no existía y ayudar en los momentos que más la necesitaba.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad y no dejarme desfallecer; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi padre Samuel Segundo Del Aguila Arévalo, mi madre Milena del Pilar Arévalo Ramírez, a mis hermanas y a mis sobrinos; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora, por ser mi motivo de vida, mi pilar que sostiene todas mis metas y objetivos para salir adelante, que son parte de mis éxitos y caídas, que siempre estuvieron ahí para decirme que no desistiera que al final del camino siempre hay una felicidad inmensa de la cual siempre voy a estar dichoso de recibir, por todo ello, mil gracias.

A cada una de mis docentes universitarias, quienes fueron las que me brindaron sus enseñanzas, hasta la más mínima parte de lo que ellas pudieron haber aprendido, todos sus conocimientos; fueron la razón para seguir adelante con este proyecto, porque son la fuente viva de lo que es la profesión más bella e importante del mundo, a todas ellas, mil gracias y muchas bendiciones para cada una.

A mi Asesora, Dra. Nelly Reátegui Lozano, por haberme brindado todos sus conocimientos en el campo investigativo y en la vida, por ser la co autora de esta tesis que estoy seguro, va a enorgullecerla. Por ser paciente aun cuando ya no podía, por todo esto, mil gracias siempre.

Índice de Contenido

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de Contenido	viii
Índice de Tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
TÍTULO.....	1
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
1.1. Marco conceptual:.....	1
1.2. Antecedentes:.....	3
1.3. Bases Teóricas:	7
1.4. Justificación:	24
1.5. Problema:	26
II. OBJETIVOS:.....	26
2.1. Objetivo General:.....	26
2.2. Objetivos Específicos:	26
2.3. Hipótesis de Investigación:	26
2.4. Operacionalización de Variables:	27
III. MATERIALES Y MÉTODOS	31
3.1. Tipo de estudio.....	31
3.2. Diseño de investigación	31
3.3. Universo, población y muestra	31
3.3.1 Criterios de inclusión.....	32
3.3.2 Criterios de exclusión	32
3.4. Procedimiento	32
3.5. Métodos e instrumentos de recolección de datos.....	33

3.6. Plan de análisis e interpretación de datos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
IX. ANEXOS.....	54

Índice de Tablas

Tabla	Título	Pág.
1	Características laborales del personal asistencial del Centro de Salud de Morales.	35
2	Desempeño laboral de personal asistencial del Centro de Salud de Morales.	39
3	Riesgo psicosocial en el trabajo de mayor influencia en las dimensiones del Desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales.	40
4	Correlación Riesgo psicosocial en el trabajo y Desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales.	40

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo de valorar el riesgo psicosocial en el trabajo y determinar su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales, durante los meses de Julio a Diciembre del 2018. Con un tipo de estudio cuantitativo, con recolección prospectiva de casos, de corte transversal, que utilizó un diseño descriptivo correlacional, cuya población fue de 72 personal asistencial. Para la medición de la variable Riesgo Psicosocial se utilizó el Cuestionario ISTAS 21 del Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud de España y el Método de Escala Gráfica para el Desempeño Laboral. En donde se obtuvieron los siguientes resultados: En las características laborales se determinó que el 74% es de sexo femenino, con un 34% la edad de mayor predominio esta entre 46 y 55 años. El 47% labora más de 10 años en el establecimiento, además un 72% tienen contrato a tiempo completo. El 57% son Técnicos en Enfermería, 42% se dividen entre Médicos, Enfermeras y Obstetras; de ellos el 22% trabaja en Emergencias y el 29% trabajó en dos áreas diferentes al mismo tiempo por motivo de falta de personal. Dicho personal asistencial se encuentra en un Nivel de Exposición Psicosocial más favorable para su salud en las dimensiones Trabajo activo y Posibilidades de desarrollo (64%), seguido de la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo (47%). En los niveles de Exposición Psicosocial más desfavorable para la salud fueron las dimensiones de Estima (68%), Doble presencia (60%), Exigencias Psicológicas (50%) y la dimensión Inseguridad (49%). El Desempeño Laboral solo fue óptimo en un 10% en la dimensión Creatividad y solo el 27% manifiesta un desempeño laboral bueno en la dimensión Cooperación. Sin embargo, cabe resaltar que en la dimensión Calidad el 88% tiene un desempeño laboral regular y llama la atención que se presenta un 21% de desempeño apenas aceptable en el rubro Conocimiento sobre el trabajo. Asimismo, según el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, el Riesgo psicosocial en el trabajo tiene una influencia altamente significativa en la dimensión Comprensión de Situaciones ($p = -0,341$), seguido de la dimensión Cooperación ($p=-0,267$) del desempeño laboral. Conclusión: El riesgo psicosocial en el trabajo presenta una correlación directa altamente significativa en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales ($p=0.984$).

Palabras Clave: Riesgo Psicosocial, Desempeño Laboral.

Abstract

The following study was conducted with the objective of assessing the psychosocial risk at work and determines its influence on the work performance of the health care personnel of Morales Health Center, during the months of July to December 2018. The following is a quantitative study, with prospective collection of cases, cross-sectional, which used a descriptive correlational design, whose population was 72 health personnel. For the measurement of the Psychosocial Risk variable, the ISTAS 21 Questionnaire of the Trade Union Institute of Environment, Work and Health of Spain and the Graphical Scale Method for Work Performance were used. Where the following results were obtained: In the labor characteristics it was determined that 74% is female, with 34% the age of greatest predominance is between 46 and 55 years. 47% work more than 10 years in the establishment, and 72% have a full-time contract. 57% are Technicians in Nursing, 42% are divided among Doctors, Nurses and Obstetricians; of them 22% work in Emergencies and 29% worked in two different areas at the same time due to lack of personnel. Said care personnel are at a Psychosocial Exposure Level more favorable to their health in the dimensions Active Work and Development Possibilities (64%), followed by the Social Support and Quality of Leadership dimension (47%). In the levels of Psychosocial Exposure most unfavorable to health were the dimensions of Esteem (68%), Double presence (60%), Psychological Requirements (50%) and the Insecurity dimension (49%). The Labor Performance was only optimal in a 10% in the Creativity dimension and only 27% shows a good work performance in the Cooperation dimension. However, it should be noted that in the Quality dimension, 88% have a regular work performance and it is striking that 21% of performance is barely acceptable in the field Knowledge about work. Likewise, according to Spearman's Rho Correlation Coefficient, psychosocial risk at work has a highly significant influence on the Situation Comprehension dimension ($p = -0.341$), followed by the Cooperation dimension ($p = -0.267$) of work performance. Conclusion: The psychosocial risk at work presents a highly significant direct correlation in the work performance of the healthcare staff of the Morales Health Center ($p = 0.984$).

Keywords: Psychosocial Risk, Work Performance.



TÍTULO:

Evaluación de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y su influencia en el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. julio – diciembre 2018.

I. INTRODUCCIÓN:

1.1. Marco conceptual:

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante. Los cambios en el mundo del trabajo acaecidos en las últimas décadas, han llevado a un incremento en las tasas de prevalencia de algunos riesgos psicosociales (1).

La salud, la calidad de vida y el bienestar laboral dependen en gran parte de características ambientales, contextuales y culturales. Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) de las personas y sus condiciones de trabajo (2).

La evolución del proceso de trabajo, caracterizado por las nuevas tecnologías de producción y servicios a obligado a mirar la salud en el trabajo con otros ojos, ya no hablamos sólo de riesgos físicos y químicos, sino también se incorpora la propia subjetividad, el contenido del trabajo y los mecanismos socio psicológicos que influyen en la salud (3).

Cualquier actividad orientada a la obtención de una remuneración, por lo general se entiende como un trabajo; si esta actividad no es agradable, puede llegar a ser profundamente insatisfactoria, penosa, aburrida o estresante, y es fácil comprender sus efectos negativos en la salud de los individuos a corto plazo, sobre todo en la salud mental. Por lo tanto, todo lo que rodea al trabajo acaba por tener un impacto sustancial en el bienestar de las personas (4).

Sería difícil exagerar la importancia que tiene la vida laboral en el conjunto total de la vida de los seres humanos, y por lo tanto el peso que la situación del trabajo acaba por tener en el bienestar general de la persona (4).

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre riesgos psicosociales en el trabajo, los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales

emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población ya que pueden provocar mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores (5).

Debido a estas variaciones se observa que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado en las últimas décadas hacia una situación en donde los riesgos de origen psicosocial, y sus consecuencias, han cobrado protagonismo por el incremento de las bajas laborales, ocasionadas por problemas de salud con origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral (6).

Los riesgos psicosociales en el trabajo siempre han existido; lo que ha cambiado es la percepción social que existe sobre ellos. Los cambios sociales ocurridos; la nueva ordenación del trabajo; los cambios en los sectores ocupacionales; el cambio de la relación profesional entre los trabajadores y clientes o usuarios, han contribuido al incremento de este tipo de riesgos, hasta el punto de constituir un problema que por las consecuencias que tienen sobre el éxito de una organización merecen ser considerados y tratados por autoridades que regulan el mundo del trabajo y de la salud (7).

Al mismo tiempo, el desempeño de trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar (8). Actualmente, a nivel mundial, existe una preocupación de parte de las organizaciones de optimizar la productividad a través de mejores ambientes de trabajo donde los profesionales se desenvuelvan en sistemas colaborativos, de confianza y tranquilidad (9).

Durante años, se consideraba que las personas más perspicaces son las que iban a tener mayores probabilidades de éxito en el trabajo, sin embargo, hay otros factores importantes en el desempeño laboral que están relacionados con la personalidad, y no con la inteligencia, como la creatividad, el liderazgo, integridad, asistencia, cooperación y gusto por lo que están haciendo. Por ende, no se trata de pensar únicamente en que es lo que la institución puede hacer para que sus colaboradores tengan una organización más eficaz, sino de participar activamente para brindar un servicio de calidad y que la empresa de mejores resultados.

Como en una organización no existe un control con mediadores que indiquen si sus trabajadores van en la dirección correcta o no, las empresas tienen que construir sistemas de administración de desempeño que les permitan verificar si su personal está avanzando o si, por el contrario, tiene problemas que requieren acciones de mejora. Es aquí donde se puede observar la utilidad de usar la evaluación del desempeño de los empleados.

Las Instituciones de Salud si bien no son consideradas como empresas, sin embargo, representan una organización en donde es indispensable el adecuado y eficiente desempeño laboral de los trabajadores, más aún si se trata de la atención de seres humanos cuya necesidad es la prevención y/o mejora de su salud. En ese contexto, el presente estudio pretende abordar la problemática del riesgo psicosocial en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, ya que dicho establecimiento se constituye en un Centro Referencial del II Nivel de Atención, que cuenta con los servicios elementales de salud y por lo tanto se requiere de una atención con calidad por parte del personal.

1.2. Antecedentes:

Ansoleaga, E. (2015), realizó una investigación titulada: Indicadores de Salud Mental asociado a Riesgo Psicosocial Laboral en un Hospital Público, quien utilizó un diseño censal, de carácter analítico y transversal, con la participación de 782 funcionarios (hombres = 180 y mujeres = 602), teniendo como resultados que: La exposición a riesgo psicosocial laboral reporta un 48% de baja capacidad para tomar decisiones y de desplegar sus destrezas en el trabajo. El 47% reporta altas demandas psicológicas del trabajo considerando una diferencia estadísticamente significativa entre hombres y mujeres (40% y 49% respectivamente). Asimismo, 41% de los encuestados reportó un bajo soporte social de pares y de superiores, y uno de cada cinco trabajadores presentó *jobstrain*, situación laboral de riesgo para la salud caracterizada por la combinación de altas demandas psicológicas y una escasa latitud decisional. En conclusión: Hay altos niveles de estrés psicosocial entre los trabajadores de la salud (10).

Carrión, M., López, F., Alpuente, L. (2010), realizaron una investigación titulada: Factores de riesgo psicosocial en el personal de enfermería de un Centro de Atención Primaria, siendo de tipo cualitativo exploratorio y transversal, con muestreo por conveniencia realizado con 22 profesionales de Enfermería de 5 Centros Asistenciales; para la detección de factores de riesgo psicosocial en el ejercicio de su profesión, se aplicaron técnicas cualitativas directas mediante los grupos de discusión, semidirectas con el Philips66 e indirectas como técnicas de creatividad a través del Philips66 y Brainstorming así como la observación personal, obteniendo como resultados: que los factores de riesgo psicosocial detectados se refieren tanto al contexto laboral como al contenido laboral, donde se concluye que el estrés es el factor con mayor relevancia afectando los individuos y aumentando los factores de riesgo psicológicos (11).

Palomo-Vélez, G. et al. (2015), ejecutaron un estudio titulado: Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores estacionales de Chile, siendo de tipo transversal en una muestra no probabilística de 106 trabajadoras, teniendo como resultados: que el nivel de riesgo psicosocial fue alto en dos dimensiones (doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de desarrollo) y medio en las otras; el nivel de satisfacción fue alto en las tres dimensiones. La percepción de factores de riesgo psicosocial se asoció negativamente con la satisfacción laboral en tres dimensiones: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones (en esta última, excepto con la satisfacción con el ambiente físico de la empresa). Llegando a la conclusión de que en las tres áreas identificadas se concentran los riesgos asociados con el trabajo estacional y los principales aspectos que las trabajadoras consideran que afectan a su satisfacción con el trabajo y, por extensión, a su bienestar en general (12).

Acevedo, G., Sánchez, J., Farías, M., Fernández, A. (2013), efectuaron una investigación titulada: Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la Provincia de Córdoba, siendo de tipo descriptivo, corte transversal, sobre 844 trabajadores del equipo de salud pertenecientes a 23 hospitales públicos, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, y se aplicó el instrumento SUSESO ISTAS-21, versión corta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Gobierno de Chile. Por consiguiente, se determinó como resultados que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) se correspondieron con las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), Apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y Doble presencia (64%). El riesgo Medio predominó en la dimensión Compensaciones (39%) y el riesgo Bajo resultó más frecuente en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%). Finalmente, se concluye que este personal sanitario presenta una elevada frecuencia de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral, lo que genera la necesidad de indagar sobre los factores condicionantes de estos riesgos y establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables (13).

Ansoleaga, E. et al. (2011), realizaron un estudio de investigación acerca del Malestar psicofisiológico en los profesionales de la Salud Pública de la Región Metropolitana de Chile, el cual fue de tipo transversal descriptivo, asociativo y correlacional con carácter exploratorio, no probabilística y ocasional; se consideró 80 médicos y 110 enfermeras, Obteniendo como resultados: los profesionales de enfermería muestran puntajes más altos y estadísticamente significativos en desgaste emocional, agotamiento físico, trastornos

digestivos, dolores de cabeza, insomnio, dolores de espalda y tensión muscular, Asimismo se aprecian diferencias significativas según dedicación laboral al centro: quienes tienen jornada completa presentan un nivel más elevado de malestar. Este dato es coherente con el anterior, ya que la mayoría del personal de enfermería trabaja a tiempo completo a diferencia del de medicina, que suele trabajar a tiempo parcial en su centro. En el caso de las enfermeras, entre los elementos asociados a sobrecarga, relatan: una mayor cantidad de usuarios de los servicios, un tipo de usuario más demandante y asertivo, la exigencia por cumplir múltiples tareas simultáneamente (cuidado, registro, coordinación, etc), y unos recursos humanos no proporcionales al crecimiento de la carga de trabajo. Pudiendo dar como conclusión de que existe una relación entre la alta prevalencia de síntomas psicofisiológicos y las malas condiciones de trabajo de los profesionales de salud pública (14).

Gutiérrez, R., Salazar, F. (2008), en su trabajo de investigación titulado “Estrés laboral asociado al Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez”, siendo un tipo de estudio longitudinal, de corte transversal, que estuvo conformada por 45 profesionales: 30 técnicos en enfermería y 15 licenciadas que se desempeñan en los cuatro turnos de trabajo, obteniendo como resultados: “que el (100%) del personal de enfermería presenta algún grado de estrés; que el (63,64%) se encuentra en un nivel bajo, que el sexo predominante es el femenino con un 70,45%. En cuanto a los estresores externos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer errores; con respecto al grupo etario predominante está representado por los enfermeros/as con edades comprendidas entre 25 y 28 años de edad (25%); en relación con las respuestas fisiológicas encontradas la más común es el dolor con rigidez en la espalda (54,54%); y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad. Las conclusiones de esta investigación demuestran que el personal de enfermería percibe en el ambiente las demandas laborales, contenidos del puesto de trabajo como muy estresantes, característicos de las actividades propias ya que en los servicios de emergencia no se puede controlar el tratamiento administrado al paciente que efectos le puede producir, al igual que el no saber con qué recursos materiales cuenta para atender a los pacientes (15).

Rodríguez, L. (2011), presentó el trabajo “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería, de tipo descriptivo con un diseño no experimental de campo tuvo como población a un total de 40 enfermeras, de las cuales para la muestra se tomó 20 de

ellas que corresponde al 50% de la población. Obteniendo como resultados que: “se evidencia que el estrés afecta al 90% de los profesionales de Enfermería de esta institución, el 60% responde que el estrés influye negativamente en su desempeño laboral, y en un 50% afecta la salud de la enfermera, por lo que se puede concluir que el estrés es un factor determinante en el desempeño del personal de Enfermería y el mismo influye de manera negativa en la salud. Concluyendo así que existe un gran impacto del estrés sobre el desempeño laboral del personal de Enfermería (16).

Peralta, O. (2015), realizó una investigación titulada: Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas – Apurímac; siendo un estudio de tipo cuantitativo, en donde se encuestó a 35 trabajadores, dando como resultados que: “de la evaluación de desempeño realizado a los trabajadores a cargo de los Jefes de Área a sus subordinados arrojaron, que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular (bueno), el 20% se desempeña de forma destacada, un 20% de forma escasa, y un 11.4% de los trabajadores no se desempeña adecuadamente. Se observa que el desempeño de los trabajadores se da de forma regular o buena, esto se debe al papel que juega la oficina de personal como apoyo y el seguimiento realizado a los trabajos que realizan los trabajadores; además de que un 11.4% la integración del talento humano se relaciona frecuentemente con el desempeño laboral del personal por cuanto su desempeño se ubica en un nivel destacado; por otro lado en iguales cifras se observa que se relaciona raras veces y el desempeño es bueno y en un 8.6% la Integración del talento humano se relaciona siempre y de forma frecuente con el desempeño laboral, por cuanto el desempeño de los trabajadores se ubica en un nivel bueno. Se concluye una correlación significativa positiva débil entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral (17).

Gaviria K., Díaz P. (2013), realizó una investigación titulada: Estrés laboral y su relación con el Desempeño profesional en el personal de Enfermería del Hospital II – 2 Tarapoto, siendo un tipo de estudio de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería. Se pudo obtener como resultados: El 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2 = 11,395$. Llegando a la conclusión de que existe

relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto (18).

1.3. Bases Teóricas:

Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Cuando hablamos de riesgo psicosocial nos referimos cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo (19).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y aunado a ellos están todos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana. Pero de acuerdo a la OMS (1984) “el Riesgo Psicosocial es la interacción entre el trabajador, medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización del trabajo, por una parte; y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera y dentro del trabajo; que, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y rendimiento y la satisfacción del trabajador” (20).

Según el Manual sobre Salud Ocupacional del Ministerio de Salud, refiere que los Riesgos Psicosociales en el trabajo “son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo”. Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes (21).

Estas características propias de cada trabajador como su personalidad, necesidades, expectativas, capacidad de adaptación, estipulan un concepto muy importante que constituye la vulnerabilidad de cada persona, su predisposición que determinará la magnitud y naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá ante un

determinado factor de riesgo psicosocial y laboral. Por tanto, los factores de riesgo psicosociales tienen un origen en el ambiente externo u objetivo al individuo, pero también un origen interno y subjetivo, estos son: (22)

- **Factores del ambiente o entorno objetivo o dimensión colectiva:** Este grupo de factores relacionados con los aspectos externos al individuo en su entorno laboral, familiar y social, entre lo más importante se ubica: Situación socio económica, cultural y familiar del individuo, Medio ambiente laboral en la que desempeña el trabajo, Contenido de las tareas como la cantidad, Estándares exigidos Organización del trabajo en términos de ritmo, Horarios de trabajo, Interrelaciones personales grupales.
- **Factores de las condiciones subjetivas o dimensión individual:** Son aquellos factores que generan riesgos, desde la percepción, creencias, competencias de cada individuo para responder, ante las demandas del medio, lo que constituye su vulnerabilidad y que determina la diferencia de respuesta ante los estresores. Esta percepción la llamamos entorno subjetivo o psicológico (23).

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante (24).

La dinámica del Riesgo Psicosocial responde a un inadecuado manejo de los Factores Psicosociales que son todas aquellas condiciones del individuo, del entorno extra-laboral y laboral, que bajo determinadas características de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en la persona, en la organización y en los grupos, y por último producen varios mecanismos de respuesta:

- **Emocionales:** sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.
- **Cognitivos:** restricción de la percepción, de la habilidad de concentración, creatividad, toma de decisiones, etc.
- **Conductuales y Comportamentales:** violencia, irritabilidad, desánimo, baja autoestima, adicciones y otros.
- **Fisiológicos:** reacciones neuroendocrinas, enfermedades cardiovasculares (25).

Características de los riesgos psicosociales:

- **Afectan a los derechos fundamentales del trabajador:** Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa.

Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores (26).

- **Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador:** Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores (27).

- **Afectan a la salud mental de los trabajadores:** Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental (28).

Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (29). Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia (30).

- **Tienen formas de cobertura legal:** La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas generados por los factores psicosociales de

estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros (31).

Riesgos Psicosociales en la Legislación Peruana:

- **El artículo 7 de la Constitución Política**, reconoce el derecho de la salud de toda persona en cualquier ámbito, incluido el laboral. La seguridad y la salud en el trabajo, es una condición básica para la protección social y el desarrollo de las relaciones de trabajo decentes.
- **El reglamento DS-055-2010-EM reemplaza al Reglamento de Seguridad e Higiene Minera aprobado mediante Decreto Supremo N. ° 046-2001-EM y sus modificatorias; quedando sin efecto a la entrada en vigencia del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional: En el artículo 1, se declara:** El presente reglamento tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, promoviendo una cultura de prevención de riesgos laborales. Para ello cuenta con la participación de los trabajadores, empleadores y el Estado, quienes velarán por su promoción, difusión y cumplimiento (32).
- **La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783, en el Principio I: Principio de Prevención, dice:** que el empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores. Por otro lado, el empleador debe considerar factores sociales, laborales y biológicos.
- **En el Principio IX: Principio de Protección, dice:** los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua.
- **El artículo 1, Objeto de la Ley declara: La Ley de SST** tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales.

- **El artículo 56, Exposición en zonas de riesgo declara:** El empleador prevé que la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daños a la salud de los trabajadores.
- **El artículo 65, Evaluación de factores de riesgo para procreación declara:** En las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, se tiene en cuenta los factores de riesgos que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores, en particular, por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas asociadas.
- **El Reglamento de la Ley N.º 29783, DS N.º 005-2012-TR en el artículo 103 declara lo siguiente:** De conformidad con el artículo 56 de la Ley, se considera que existe exposición a los riesgos psicosociales cuando se perjudica la salud de los trabajadores, causando estrés y, a largo plazo, una serie de sintomatologías.
- **El artículo 5º de la Ley N.º 27711, Ley del MTPE, señala** que el Sector Trabajo tiene como atribuciones definir, concertar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar la política de higiene y seguridad ocupacional, y establecer las normas de prevención y protección contra riesgos ocupacionales que aseguren la salud integral de los trabajadores, en aras del mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo (33).

Método CoPsoQ ISTAS – 21: Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: (34)

✓ **Exigencias psicológicas:**

- ❖ **Exigencias psicológicas cuantitativas:** Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir, se dan cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Las altas exigencias psicológicas cuantitativas suponen una situación de riesgo para la salud.
- ❖ **Exigencias psicológicas cognitivas:** Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener que proponer ideas nuevas, memorizar y controlar muchas cosas a la vez.

Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni «nocivas» ni especialmente «beneficiosas» desde el punto de vista de la salud. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir

al desarrollo de habilidades individuales, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas. Unas altas exigencias cognitivas juntamente a las exigencias cuantitativas altas suponen una situación de riesgo para la salud.

❖ **Exigencias psicológicas emocionales:** Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios. Las altas exigencias emocionales suponen una situación de riesgo para la salud.

❖ **Exigencias de esconder emociones:** Estas exigencias del trabajo afectan tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los usuarios, clientes o proveedores, a los superiores o compañeros. Las altas exigencias de esconder emociones suponen una situación de riesgo para la salud.

❖ **Exigencias psicológicas sensoriales:** Son las exigencias laborales respecto a los sentidos, se dan cuando el trabajo requiere mucha concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión. Las altas exigencias psicológicas sensoriales suponen una situación de riesgo para la salud.

✓ **Trabajo activo y posibilidades de desarrollo:**

❖ **Influencia:** Es margen de decisión y de autonomía, respecto al contenido del trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, calidad de trabajo, cantidad de trabajo, etc.) y a las condiciones de trabajo (horario, ritmo, compañeros, ubicación, etc.). La falta de autonomía supone una situación de riesgo para la salud. La exposición a la falta de influencia es la dimensión más importante de los factores de riesgo psicosocial cuando se considera cada una de las exposiciones por separado. Se ha demostrado que es la que tiene más efecto negativo en la salud, tanto física como mental.

- ❖ **Desarrollo de habilidades:** Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona: si se pueden aplicar habilidades y conocimientos, aprender cosas nuevas o si el trabajo es variado. La falta de posibilidades de desarrollo en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.
- ❖ **Control sobre los tiempos:** Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre el tiempo de trabajo y de descanso: pausas, permisos, vacaciones, etc. El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo, por ejemplo, decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero, y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar: ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones, etc. La falta de control sobre estos aspectos supone una situación de riesgo para la salud.
- ✓ **Inseguridad:** Esta dimensión va más allá de la inseguridad contractual para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los trabajadores y trabajadoras. La alta inseguridad en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.
- ✓ **Apoyo social y calidad de liderazgo:**
 - ❖ **Apoyo social:** El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita para realizar la tarea y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores. La falta o la pobreza de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los riesgos psicosociales. La falta o pobreza de apoyo social supone una situación de riesgo para la salud.
 - ❖ **Calidad de liderazgo:** El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar la salud y el bienestar de los trabajadores es crucial. Los mandos han de tener habilidades suficientes para gestionar equipos humanos de forma saludable y eficaz: asignar correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolver adecuadamente los conflictos, comunicarse bien con trabajadores y trabajadoras. Una baja calidad de liderazgo supone una situación de riesgo para la salud.
- ✓ **Doble presencia:** Exigencias importantes en el ámbito doméstico familiar (ser la responsable principal y ocuparse de la mayor parte de las tareas familiares y domésticas)

e inexistencia de cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo implica graves problemas de conciliación de las necesidades derivadas del ámbito doméstico-familiar con las del ámbito laboral. Un alta doble presencia supone una situación de riesgo para la salud.

- ✓ **Estima:** Se refiere al respeto y reconocimiento, al apoyo adecuado y al trato justo. La falta de estima en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.

Desempeño Laboral:

El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño profesional de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. El desempeño laboral se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (35).

Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo (36).

Robbins, Stephen, Coulter definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (37).

Según Chiavenato, los elementos del desempeño laboral deben incluir factores actitudinales como: disciplina, cooperación, iniciativa, responsabilidad, seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos como: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

A su vez, plantea que el desempeño es la estrategia personal del trabajador para lograr los objetivos institucionales la cual, es visible a través su comportamiento (38).

Sin embargo, el ejercicio profesional puede ser tanto exitoso como deficiente dependiendo así de: “múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique o demuestre al desarrollar su trabajo” (39).

Por lo tanto, para conocer de manera oportuna los errores y las limitaciones de los trabajadores que impiden el cumplimiento de los objetivos institucionales, es necesario que las organizaciones diseñen y apliquen sistemas de evaluación de desempeño. Estos sistemas son uno de los procesos más importantes para administrar adecuadamente el talento humano, desarrollar la efectividad y alcanzar el éxito organizacional, ya que permiten mantener y aumentar la productividad y facilitar el avance de metas estratégicas (40).

Robbins y Judge explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información; hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

- ✓ **Desempeño de las Tareas:** Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
- ✓ **Civismo:** Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
- ✓ **Falta de Productividad:** Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia (41).

Factores que influyen en el Desempeño Laboral: (42)

- ✓ **Motivación:** La motivación por parte de la organización, hacia el trabajador influye de manera considerable en el rendimiento del colaborador. El dinero es un factor que motiva

a los trabajadores, sin embargo, también hay personas que se motivan con incentivos no económicos.

- ✓ **Ambiente de trabajo:** Un factor importante es hacer sentir cómodo a la persona en su entorno de trabajo ya que así los miembros de la institución tienen mayores posibilidades de realizar su trabajo de forma correcta.
- ✓ **Establecimiento de objetivos:** Trabajar en base a objetivos es una de las técnicas que se utiliza para motivar a los trabajadores. Estos deben contar con indicadores de tiempo y calidad de trabajo. Los objetivos deben significar un desafío al colaborador, ser medibles y alcanzables.
- ✓ **Reconocimiento de metas cumplidas:** esta es una de las técnicas más eficaces para incentivar y motivar a los empleados debido a que habitualmente se quejan de que cuando realizan un trabajo de calidad, el jefe no lo reconoce. Este escenario puede desmotivar incluso al mejor de los colaboradores. El reconocer un trabajo bien realizado aumenta la satisfacción del colaborador y no solamente no tiene un valor monetario, sino que también aumenta la motivación puesto que se siente útil y apreciado en la institución.
- ✓ **Participación del empleado:** Si el colaborador es parte de la planificación de sus actividades laborales podrá sentirse con más confianza para realizarlas. Además, quien mejor que el mismo empleado para planificar su trabajo, si es él quien lo va a realizar y por lo tanto quien puede sugerir modificaciones y mejoras.
- ✓ **Formación y desarrollo profesional:** Los colaboradores de la organización tienen más confianza en sí mismos y se sienten más motivados por su desarrollo profesional y personal, y por esta razón el favorecer la formación es positivo para mejorar el rendimiento y es parte fundamental para prevenir riesgos de tipo psicosocial que es a lo que está enfocado el presente trabajo de investigación.

Fines e Importancia de la Evaluación de Desempeño:

El análisis del desempeño del empleado, implica prestar atención a los resultados obtenidos (cantidad y calidad de los frutos del trabajo), el comportamiento desarrollado (nivel de asistencia y trato dado a los clientes, sean éstos internos o externos) y a los atributos relacionados con el puesto de trabajo (cooperación en el trabajo en equipo, lealtad, etc.).

Además de las repercusiones sobre la productividad, un procedimiento de evaluación del rendimiento actúa como contrato entre la organización y el empleado. Este contrato desempeña una función de control y sirve para una gran cantidad de fines, entre los que destacamos los siguientes:

- ✓ **Perfeccionamiento de la gerencia:** Proporciona un marco en el que tomar decisiones relativas al desarrollo futuro del empleado, al identificar y preparar a las personas para que puedan asumir un mayor número de responsabilidades.
- ✓ **Medición del desempeño:** Establece el valor relativo de la contribución de un sujeto a la empresa y ayuda a evaluar los logros individuales.
- ✓ **Retroalimentación:** Proporciona una idea general del rendimiento que se espera de los empleados.
- ✓ **Planificación de los recursos humanos:** Permite evaluar la oferta actual de recursos humanos para la planificación de las carreras.
- ✓ **Cumplimiento de la normativa:** Ayuda a fundamentar la validez de las decisiones de contratación y compensación realizadas a partir de la información basada en el rendimiento (también ayuda a defender las actuaciones de la gerencia, tales como los traslados o las bajas).
- ✓ **Comunicación:** Permite estructurar el diálogo entre superior y subordinado, y mejorar la comprensión de los objetivos personales y la carrera profesional.
- ✓ Mejora del conocimiento del puesto de trabajo por parte del supervisor (43).

¿Por qué se debe Evaluar el Desempeño Laboral?

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades, para tener una idea de sus potencialidades. Así, las personas y la organización deben conocer su desempeño. Las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

- ✓ Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.

- ✓ Permite comunicar a los empleados cómo marchan en el trabajo, qué deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- ✓ Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas:

- ✓ La evaluación debe abarcar no sólo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos. Desempeño y objetivos deben ser temas inseparables de la evaluación de desempeño.
- ✓ La evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.
- ✓ La evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado.
- ✓ La evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia (44).

Generalmente, los puntos débiles de la evaluación del desempeño son:

- ✓ Cuando las personas involucradas en la evaluación la perciben como una situación de recompensa o castigo por el desempeño anterior.
- ✓ Cuando se hace más énfasis en el diligenciamiento de formularios que en la evaluación crítica y objetiva del desempeño.
- ✓ Cuando las personas evaluadas perciben el proceso como injusto o tendencioso. La falta de equidad perjudica profundamente el proceso de evaluación.
- ✓ Cuando los comentarios desfavorables del evaluador conducen a una reacción negativa del evaluado.

- ✓ Cuando la evaluación es inocua, es decir, cuando está basada en factores de evaluación que no conducen a nada y no agregan valor a nadie (45).

Ventajas y Desventajas de la Evaluación del Desempeño Laboral:

✓ Ventajas de la Evaluación del Desempeño:

La evaluación del desempeño aplicada de una manera adecuada trae consigo un mejoramiento constante, además de ventajas como:

- ❖ Mejora el clima organizacional, generando confiabilidad y credibilidad del personal hacia la administración al eliminar los juicios arbitrarios.
- ❖ Ayuda al capital humano a conservar una perspectiva de mejoramiento permanente.
- ❖ Ayuda a identificar los puntos débiles de la organización.
- ❖ Gracias a la retroalimentación el colaborador puede darse cuenta de cómo se está desempeñando y que es lo que la empresa espera de él.
- ❖ Una evaluación constante exige de mucho trabajo para las personas encargadas de evaluar, lo que ayudaría a identificar a las personas más competentes de la empresa.
- ❖ La información obtenida ayuda a observar las necesidades de capacitación y desarrollo.
- ❖ Ayuda determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- ❖ Brinda información que puede ayudar a tomar decisiones respecto a ascensos, transferencias, desvinculación de la empresa.
- ❖ Facilita la detección de errores en el diseño del puesto ya que un desempeño laboral insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- ❖ Hay situaciones en las que el desempeño se ve influenciado por elementos ajenos a la organización como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones (46).

✓ **Desventajas de la Evaluación del Desempeño:**

Para llevar a cabo una Evaluación de Desempeño con éxito depende de varios factores, sin embargo, también hay elementos que dificultan el proceso de evaluación, por ejemplo:

- ❖ Es necesario contar con estándares de rendimiento que en muchos de los casos no existen en la organización.
- ❖ La evaluación debe planearse, dirigirse, realizarse y ser interpretada por una persona que cuente con los conocimientos necesarios acerca del tema, debido a que en ocasiones no se tiene en cuenta este aspecto.
- ❖ Basar la evaluación en el juicio subjetivo del jefe, lo que le resta credibilidad a causa de los desaciertos del evaluador.
- ❖ La evaluación de desempeño en ocasiones promueve en los colaboradores una preocupación.
- ❖ Se puede encontrar trabajadores que mientras dura la evaluación se dedican más a la realización de sus actividades laborales lo que genera una pérdida de objetividad.
- ❖ Una evaluación llevada a cabo por personas no calificadas puede entorpecer gravemente un proceso de evaluación de desempeño. Por lo que debe considerarse para esta actividad a personas con entrenamiento específico en el empleo del método con que se va a evaluar al trabajador. Esta persona debe tener experiencia en la conducción de entrevistas de evaluación y manejo de grupos (47).

❖ **Escala Gráfica para la Evaluación del Desempeño Laboral:** (48)

Podemos decir que el Desempeño Laboral, debido a su naturaleza conductual, es observable y medible de manera objetiva. Así mismo, un desempeño laboral óptimo es fundamental para que los objetivos de una empresa se consigan.

✓ **Escala gráfica:**

Es el más utilizado y divulgado de los métodos. Aparentemente es el método más simple, pero su aplicación exige múltiples cuidados con el fin de evitar la subjetividad y el prejuizamiento del evaluador, que podrían causar interferencias considerables. No todos los estudiosos de la materia están de acuerdo con este método, ya que en el mismo se deben

aplicar ciertos criterios, procedimientos matemáticos y estadísticos en la elaboración y montaje y principalmente en al procesamiento de los resultados.

✓ **Características:**

- ❖ Evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados.
- ❖ Para su aplicación se utiliza un formulario de doble entrada en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación de desempeño, en tanto que las columnas (verticales) representan los grados de variación de tales factores.
- ❖ Los factores se seleccionan previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar.
- ❖ Cada factor se define con una descripción sumaria, simple, objetiva, para evitar distorsiones. Por otro lado, en estos factores se dimensiona el desempeño, que van desde los más débiles o insatisfactorios hasta el más óptimo o muy satisfactorio.
- ❖ El método de evaluación del desempeño por escalas gráficas puede implementarse mediante varios procesos de clasificación, de los cuales los más conocidos son: Escala gráfica continua, Escala gráfica semi continuas, y Escala gráfica discontinua.

Algunas empresas utilizan el método de escala gráfica con atribución de puntos, con el fin de cuantificar los resultados para facilitar las comparaciones entre los empleados. Los factores se ponderan y ganan valores en puntos, de acuerdo a su importancia en la evaluación. Una vez efectuada la evaluación se cuentan los puntos obtenidos por los empleados.

Esta extrema simplificación de la evaluación del desempeño constituye una paradoja común: por una parte, cuantifica los resultados y facilita las comparaciones en términos globales; por otra, reduce la compleja gama de desempeño de un funcionario a un simple número sin significado, a menos que sea una relación con los valores máximo y mínimo que pudiera obtener en las evaluaciones.

Por medio de la Escala Gráfica se medirá las siguientes dimensiones:

- ✓ **Producción:** La producción sirve para acercar un bien o servicio y que éste pueda satisfacer las necesidades de los consumidores.

- ✓ **Calidad:** Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.
- ✓ **Conocimiento del trabajo:** La habilidad en el trabajo ha sido considerada tradicionalmente por los altos directivos de las empresas como la habilidad técnica para desempeñar un trabajo dentro de la organización. Esta habilidad era el sumatorio de la educación de la persona, su formación y prácticas, y su experiencia laboral, asumiendo que las habilidades interpersonales, el conocimiento del puesto de trabajo y el poder organizacional eran intrínsecas del individuo y estaban presentes.

El conocimiento del trabajo a desempeñar también tiene que ser considerado como parte fundamental de un grupo de habilidades, ya que implica que, si el empleado no conoce las expectativas de su superior, o las necesidades de su cliente, entonces no conoce realmente cuál es el trabajo que debe realizar. Por tanto, difícilmente podrá entregar los resultados esperados.

- ✓ **Cooperación:** Como actitud humana, la cooperación es una forma noble y constructiva de conducta: mueve al hombre a vivir en armonía con sus semejantes y es una respuesta positiva de la personalidad al medio ambiente. La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido. El trabajo cooperativo no compite, sino que suma fuerzas hacia el objetivo. Puede suceder que un grupo cooperativo compita con otro, pero dentro del grupo, nadie quiere ganar a su compañero, sino juntos, al otro equipo. En el sistema de salud, conlleva el mismo concepto, el de ir todos juntos por un mismo sendero, sin problemas ni dificultades en las cuales puede afectar su desempeño laboral.
- ✓ **Comprensión de situaciones:** La comprensión de situaciones es un proceso de creación mental por el que, partiendo de ciertos datos aportados por un emisor, el receptor crea una imagen del mensaje que se le quiere transmitir. Para ello es necesario dar un significado a los datos que recibimos. Cuando utilizamos el término "datos" nos estamos refiriendo a cualquier información que pueda ser utilizada para llegar a comprender un

mensaje. Los datos pueden ser de diferente tipo: palabras, conceptos, relaciones, implicaciones, formatos, estructuras, pueden ser lingüísticos, culturales, sociales, etc.

- ✓ **Creatividad:** La creatividad es la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. La creatividad es sinónimo del "pensamiento original", la "imaginación constructiva", el "pensamiento divergente" o el "pensamiento creativo". La creatividad, como ocurre con otras capacidades del cerebro como son la inteligencia, y la memoria, engloba varios procesos mentales entrelazados que no han sido completamente descifrados por la fisiología. Se mencionan en singular, por dar una mayor sencillez a la explicación. Así, por ejemplo, la memoria es un proceso complejo que engloba a la memoria a corto plazo, la memoria a largo plazo y la memoria sensorial.
- ✓ **Realización:** La realización personal es un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera.

Ventajas y Desventajas de la Escala Gráfica:

✓ **Ventajas:**

- ❖ Facilidad de planeación y construcción del instrumento de evaluación.
- ❖ Simplicidad y facilidad de comprensión y utilización.
- ❖ Visión gráfica y global de los factores de evaluación involucrados.
- ❖ Facilidad en la comparación de los resultados de varios empleados.
- ❖ Proporciona fácil retroalimentación de datos al evaluado.

✓ **Desventajas:**

- ❖ Superficialidad y subjetividad en la evaluación de desempeño.
- ❖ Produce efecto generalizador (efecto de halo): si el evaluado recibe bueno en un factor, probablemente recibirá bueno en los demás factores.
- ❖ Falla por la categorización y homogeneización de las características individuales.

- ❖ Limitación de los factores de evaluación: funciona como sistema cerrado.
- ❖ Rigidez y reduccionismo en el proceso de evaluación.
- ❖ Ninguna participación activa del empleado evaluado.
- ❖ Evalúa solo el desempeño anterior (49).

1.4. Justificación:

Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades de todo tipo. La imagen popular asociada al trabajo ha sido claramente negativa. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. Históricamente, la preocupación por los riesgos laborales se ha centrado en los riesgos físicos y ambientales, con una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas (50).

Las experiencias de los riesgos psicosociales, abordados desde la Dirección de Salud (DISA II Lima – Sur) y del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT - Lima EsSalud), están orientados al estrés laboral y clima organizacional, sin embargo, aún no son atendidos los otros riesgos psicosociales que también afectan la salud de los trabajadores, debido a la ausencia de normatividad e instrumentos técnicos de validación para medir los factores de riesgo psicosocial. Se reporta que los “riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo y que un 17% de las bajas laborales están vinculadas a estas patologías; además señala que el 30% de los trabajadores sufre estrés laboral (51).

En los países en que se ha podido reducir muy sustancialmente la cifra de siniestros por las causas tradicionales (de seguridad e higiene en el trabajo) se ha visto que el abandono laboral depende en gran medida de estos factores. Se trata de promover, por tanto, un enfoque global en el análisis de las condiciones de trabajo que examine y tenga en cuenta también factores internos y externos hasta ahora ignorados (52).

En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización, los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado. Los datos actuales muestran que sus efectos sobre la salud son amplios e importantes (53).

En Perú se desconoce la magnitud que alcanzan las enfermedades ocupacionales. Los trabajadores están expuestos a factores de riesgos psicosociales en su desempeño laboral y dichos factores pueden conducir a una ruptura del equilibrio de la salud, y pueden provocar accidentes, enfermedades y otras relacionadas con el ambiente laboral. En este tema, nuestro país es aún muy vulnerable, ya que no tiene políticas de salud para afrontar riesgos psicosociales, el estado solo le dio mayor importancia a los demás riesgos ocupacionales como son: biológico y físico, debido a las altas índices por enfermedades infectocontagiosas que presentan (54).

La importancia de los riesgos psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia. Los cambios en las organizaciones, los procesos de globalización actual y la exposición de los riesgos psicosociales se han hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario, su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo.

Es visto desde tiempos antiguos que la salud y el bienestar del usuario es mucho más importante para el personal asistencial que su propia salud, debido a que dicho personal se encuentra en constante actividad las 24 horas del día, pero en realidad, si no se toma en cuenta el cuidado de la salud del personal que labora en los establecimientos, los pacientes no podrían recibir una atención de calidad.

Es necesario que este tipo de riesgo ocupacional sea tratado de manera urgente, debido al incremento de los problemas no solo de tipo psicológico, sino social que sufre el personal asistencial, es muy importante que los sistemas de salud de nuestro país, se basen en el bienestar integral de dicho personal, debido a que este es el que atiende a los usuarios para tratar de solucionar sus problemas básicos de salud. Es por este hecho que el presente estudio es considerado de mucha relevancia a nivel de la Salud Pública, más específicamente en el Área de la Salud Ocupacional, ya que permitió abordar una problemática latente como es el riesgo psicosocial del personal asistencial.

Durante la realización de las prácticas pre profesionales se pudo observar una insatisfacción laboral en la mayoría del personal asistencial que trabaja en el Centro de Salud de Morales, esto quizás debido a las condiciones, el tiempo, la cantidad de pacientes. Por lo tanto, fue necesario la realización de un estudio sobre la influencia del riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal asistencial.

1.5. Problema:

¿De qué manera la evaluación del riesgo psicosocial en el trabajo influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales en el periodo Julio – Diciembre del 2018?

II. OBJETIVOS:

2.1. Objetivo General:

Determinar la influencia del riesgo psicosocial en el trabajo sobre el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales en el periodo Julio – Diciembre del 2018.

2.2. Objetivos Específicos:

- 1) Analizar las características laborales del personal asistencial del Centro de Salud de Morales en el periodo Julio – Diciembre del 2018.
- 2) Evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo, según dimensiones: Exigencias psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, Inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia, Estima en el periodo Julio – Diciembre del 2018.
- 3) Valorar el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales, según dimensiones: Producción, Calidad, Conocimiento del trabajo, Cooperación, Comprensión de situaciones, Creatividad, Realización en el periodo Julio – Diciembre del 2018.
- 4) Determinar el riesgo psicosocial en el trabajo de mayor influencia en la dimensión del desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Morales en el periodo Julio – Diciembre del 2018.

2.3. Hipótesis de Investigación:

Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo influyen significativamente en el Desempeño Laboral del Profesional Asistencial del Centro de Salud de Morales en el periodo Julio – Diciembre 2018.

2.4. Operacionalización de Variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V.I.: RIESGO PSICOSOCIAL	Son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador.	Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias del diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos.	Exigencias Psicológicas	Trabajo rápido	1 - 6	ESCALA DE INTERVALO
				Acumulación del trabajo		
				Trabajo al día		
				Olvido de problemas laborales		
				Trabajo desgastador		
				Esconder emociones		
			Trabajo activo y Posibilidades de desarrollo	Influencia en cantidad de trabajo	7 - 16	
				Opinión propia sobre su trabajo		
				Orden de realización		
				Decisión de descanso		
				Permisos laborales		
				Iniciativa laboral		
				Nuevos aprendizajes		
				Compromiso profesional		
				Sentido laboral		
			Inseguridad	Entusiasmo laboral	17 - 20	
				Pensamiento sobre desempleo futuro		
				Trabajo inadecuado		
				Salario insatisfactorio		
				Horario inadecuado de trabajo		

			Apoyo social y Calidad de liderazgo	Margen de autonomía laboral	21 - 30	
				Responsabilidad laboral		
				Cambios laborales		
				Información laboral adecuada		
				Apoyo entre trabajadores		
				Apoyo de jefes		
				Aislamiento laboral		
				Grupos laborales		
				Comunicación activa entre trabajadores		
			Doble presencia	Trabajo domestico	31 - 34	
				Tareas domiciliarias incumplidas		
				Pensamiento domestico latente		
				División de tareas domésticas y laborales		
			Estima	Reconocimiento inmediato del superior	35 - 38	
				Apoyo laboral inmediato		
				Trato laboral injusto		
				Adecuado reconocimiento laboral		

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V.D.: DESEMPEÑO LABORAL	El valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo.	Es la respuesta que proporciona el trabajador a la escala óptima, buena, regular, apenas aceptable y deficiente.	Producción	Cantidad de trabajo realizado	Siempre supera los estándares	ESCALA DE INTERVALO
					A veces supera los estándares	
					Satisface los estándares.	
					A veces por debajo de los estándares.	
			Siempre está por debajo de los estándares.			
			Calidad	Esmero en el trabajo	Excepcional calidad en el trabajo.	
					Calidad superior en el trabajo.	
					Calidad satisfactoria	
					Calidad insatisfactoria	
					Pésima calidad en el trabajo.	
			Conocimiento del Trabajo	Experiencia en el trabajo	Conoce todo el trabajo.	
					Conoce más de lo necesario.	
					Conoce lo suficiente. Conoce parte de su trabajo.	
					Conoce poco el trabajo.	
Cooperación	Relaciones Interpersonales	Excelente espíritu de colaboración.				
		Buen espíritu de colaboración.				

					Colabora normalmente.	
					Colabora poco.	
					No colabora.	
			Comprensión de situaciones	Capacidad para resolver problemas	Excelente capacidad de intuición.	
					Buena capacidad de intuición.	
					Capacidad satisfactoria de intuición.	
					Poca capacidad de intuición.	
					Ninguna capacidad de intuición.	
			Creatividad	Capacidad de innovar	Siempre tiene ideas excelentes.	
					Casi siempre tiene ideas excelentes.	
					Algunas veces presenta ideas.	
					Raras veces presenta ideas.	
					Nunca presenta ideas.	
			Realización	Capacidad de hacer	Excelente capacidad de realización.	
					Buena capacidad de realización.	
					Razonable capacidad de realización.	
					Dificultad para realizar.	
					Incapaz de realizar.	

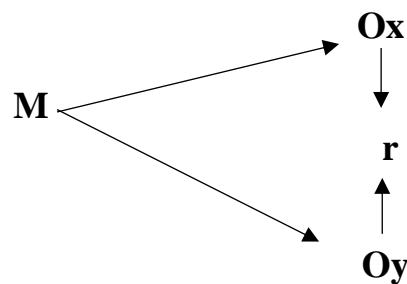
III. MATERIALES Y MÉTODOS:

3.1. Tipo de estudio:

El presente proyecto es un estudio de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, con recolección prospectiva de casos, de corte transversal.

3.2. Diseño de investigación:

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el diseño correlacional cuyo grafico obedece al siguiente esquema:



Donde:

M= Representa la muestra: Personal Asistencial que trabaja en el Centro de Salud de Morales

Ox= Representa la Variable Independiente: Riesgo Psicosocial en el trabajo

Oy= Representa la Variable Dependiente: Desempeño Laboral

R= Representa la relación existente entre Riesgo Psicosocial en el trabajo y el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales.

3.3. Universo, población y muestra:

- ✓ **Universo:** Todo el personal asistencial del Centro de Salud de Morales.
- ✓ **Población:** La población de estudio que se distribuye entre Médicos, Enfermeras, Obstetras y Técnicos en Enfermería que laboran en el Centro de Salud de Morales hace un total de 72 personales asistenciales. (**Fuente:** Área de Estadística del C.S.M).
- ✓ **Muestra:** La muestra estará conformada por el 100% de la población (72) personal asistencial entre Médicos, Enfermeras, Obstetras Odontólogos y Técnicos en Enfermería que laboran en el Centro de Salud de Morales.

3.3.1 Criterios de inclusión:

- ✓ Personal que pertenece en el Centro de Salud de Morales
- ✓ Personal que acepta participar en el estudio de investigación.

3.3.2 Criterios de exclusión:

- ✓ Personal que no acepta participar en el estudio de investigación.

3.4. Procedimiento:

- ✓ Para desarrollar la investigación, se solicitó el permiso debido al Director del Centro de Salud de Morales, y este a su vez, pueda informar a sus trabajadores asistenciales, que se les realizará la encuesta para la Evaluación de Riesgo Psicosocial. A demás, se requirió la presencia de los jefes por profesión para instruirles a cerca de la Evaluación del Desempeño Laboral.
- ✓ Se solicitó al Área de Estadísticas del Centro de Salud de Morales, el cual maneja todo lo referente a la cantidad de personal, su distribución, y que profesión tiene, de acuerdo a esto se pudo obtener la cifra exacta de profesional asistencial que labora en dicho establecimiento.
- ✓ Se encuestó a los profesionales asistenciales sobre Riesgo Psicosocial y además se dio a cada jefe por profesión la encuesta sobre Desempeño Laboral, para poder compilar todos los datos necesarios y proceder con la tabulación del mismo y sus resultados.
- ✓ Se procedió con la recolección de datos finales de las encuestas para su procesamiento y análisis en el Programa Estadístico SPSS Statistics 22.0.
- ✓ Para finalizar se realizó el análisis de los resultados obtenidos y se redactó el Informe Final.
- ✓ Se presentó y aprobó el Informe Final para su sustentación.

3.5. Métodos e instrumentos de recolección de datos:

✓ Instrumento para Evaluar El Riesgo Psicosocial:

Para la medición de la Variable Independiente se utilizó el cuestionario ISTAS 21 del Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud de España tuvo su origen en el cuestionario CoPsoQ (*Copenhagen Psychosocial Questionnaire*, o Cuestionario Psicosocial de Copenhagen) diseñado por el Instituto de Salud Laboral de Dinamarca (AMI) como un instrumento de evaluación y prevención de Riesgos Psicosociales.

El sistema de puntuación del cuestionario está dado por una escala tipo Likert con un máximo de 4 puntos por pregunta, correspondiendo una mayor puntuación a un mayor riesgo. Las categorías de los puntajes de las subdimensiones y dimensiones se estiman en terciles de exposición al riesgo: “bajo”, “medio” y “alto”, arrojando un puntaje determinado según dimensión, las cuales son diferentes puesto que no todas tienen la misma cantidad de preguntas. (55)

La puntuación obtenida se clasificó en 03 niveles: Nivel de Exposición Psicosocial más favorable para la Salud (Verde), Nivel de Exposición Psicosocial Intermedia (Amarillo), Nivel de Exposición Psicosocial más desfavorable para la Salud (Rojo). Se puntuó de la siguiente manera mediante la Escala Likert: Siempre=4; Muchas veces=3; Algunas veces=2; Solo algunas veces=1; Nunca=0. A demás, las preguntas N° 03; 27 y 37 se puntuó de forma inversa a la anterior. (Ver anexo 01)

N°	DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	PUNTUACIONES		
		VERDE	AMARILLO	ROJO
1	Exigencias psicológicas	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Doble presencia	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

✓ **Instrumento para Evaluar El Desempeño Laboral:**

El método de escalas gráficas es un método basado en la evaluación del desempeño de las personas mediante factores previamente definidos y graduados, se utiliza una tabla de doble entrada, en que las filas muestran los factores de evaluación de desempeño y las columnas indican los grados de variación de esos factores.

El primer paso del proceso es la elección y definición de los factores de evaluación de desempeño que servirán como instrumento de comparación y verificación del desempeño de los empleados evaluados. En consecuencia, los empleados que presenten en mayor grado son aquellos que mejor desempeñan sus actividades, sin importar el cargo que ocupan, de este modo, si una organización elige el conocimiento del cargo como factor de evaluación está señalando a todos los empleados la importancia y el realce que da a este aspecto.

Cada factor está definido por una descripción resumida, sencilla y objetiva. Cuanto más exacta sea esta descripción, mayor será la precisión del factor. Definidos los factores de evaluación, el segundo paso es definir los grados de evaluación para obtener las escalas de variación del desempeño en cada factor de evaluación. El número de factores de evaluación varía conforme a los intereses de cada organización; en general, va de 5 a 10 factores.

Es el caso en que los grados reciben valores numéricos como óptimo = 5, bueno = 4, regular = 3, apenas aceptable = 2 y deficiente = 1 para cada factor. Cada factor se dimensiona de manera que refleje una amplia gama de desempeño: desde el desempeño débil o insatisfactorio que se puntuará con un rango de menos 25 puntos, hasta el desempeño óptimo o satisfactorio que tendrá la puntuación mayor a 25 puntos. (15) (Ver anexo 02)

3.6. Plan de análisis e interpretación de datos:

Los datos obtenidos fueron codificados y se realizaron los análisis correspondientes con el IBM SPSS Statistics 22.0. Los resultados fueron presentados en tablas de simple y doble entrada, así como figuras, para lo cual se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Para la evaluación del grado de relación entre las variables se utilizó la técnica estadística de Rho Spearman.

IV. RESULTADOS:

Tabla 1. Características laborales del Personal Asistencial del Centro de Salud de Morales. Periodo Julio – Diciembre 2018.

CARACTERÍSTICAS	N°	%
SEXO		
Masculino	19	26%
Femenino	53	74%
EDAD		
Menos de 26 años	4	6%
Entre 26 y 35 años	15	21%
Entre 36 y 45 años	12	17%
Entre 46 y 55 años	25	34%
Más de 55 años	16	22%
OCUPACIÓN		
Médico	10	14%
Enfermera	10	14%
Obstetra	10	14%
Odontólogo	1	1%
Técnico en Enfermería	41	57%
SERVICIO DE TRABAJO		
Control de Niño Sano	12	17%
Medicina	10	14%
Salud de la Mujer	13	18%
Odontología	3	4%
Emergencias	16	22%
Medicina – Emergencias	4	6%
Salud de la Mujer – Emergencias	9	13%
Control de Niño Sano – Emergencias	2	2%
Hospitalización	3	4%
TIEMPO DE TRABAJO		
Menos de 30 días	5	7%
Entre 1 y 6 meses	6	8%
Entre 7 meses y 2 años	3	4%
Entre 3 y 5 años	9	13%
Entre 6 y 10 años	15	21%
Más de 10 años	34	47%
TIPO DE CONTRATO		
A tiempo parcial	20	28%
A tiempo completo	52	72%
HORARIO DE TRABAJO		
Jornada partida (mañana y tarde)	19	26%
Turno Fijo Mañana	24	33%
Turnos rotatorios excepto el de noche	2	3%
Turnos rotatorios con el de noche	27	38%
TOTAL	72	100%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a las Características laborales del personal asistencial del Centro de Salud de Morales se obtuvo que el 74% es de sexo femenino y la edad de mayor predominio oscila entre 46 y 55 años (34%). El 57% de los profesionales asistenciales son Técnicos en

Enfermería, el 42% se dividen entre Médicos, Enfermeras y Obstetras; de ellos el 22% trabaja en Emergencias y el 29% trabajó en dos áreas diferentes al mismo tiempo por motivo de falta de personal. El 47% del personal trabaja más de 10 años en el establecimiento, además un 72% tienen un tipo de contrato a tiempo completo, es decir que, un 38% del total tiene un horario de trabajo de turnos rotatorios con el de noche.

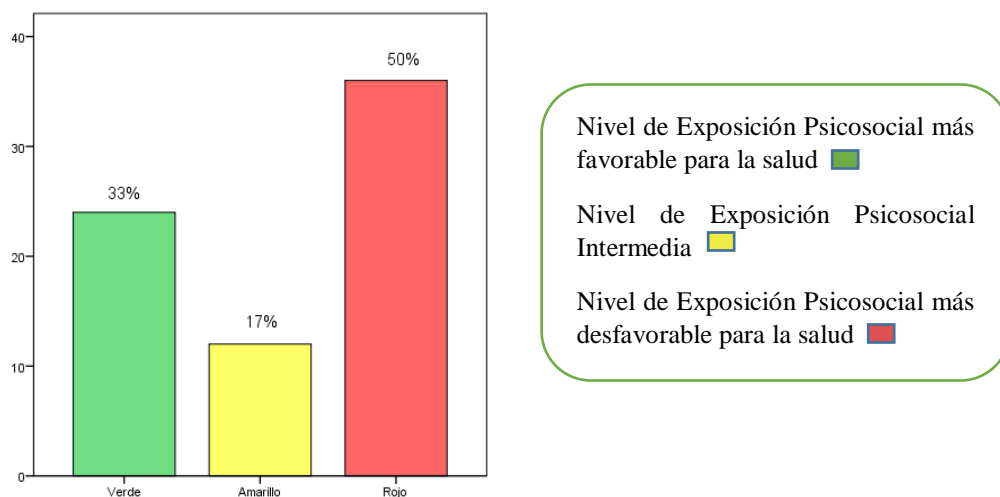


Gráfico 1. Riesgo Psicosocial en el Trabajo, según dimensión Exigencias psicológicas. Periodo Julio – Diciembre del 2018.

Según el sistema de puntuación del cuestionario, se obtuvo que el 50% del personal asistencial, según Exigencias psicológicas, se encuentra en un Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

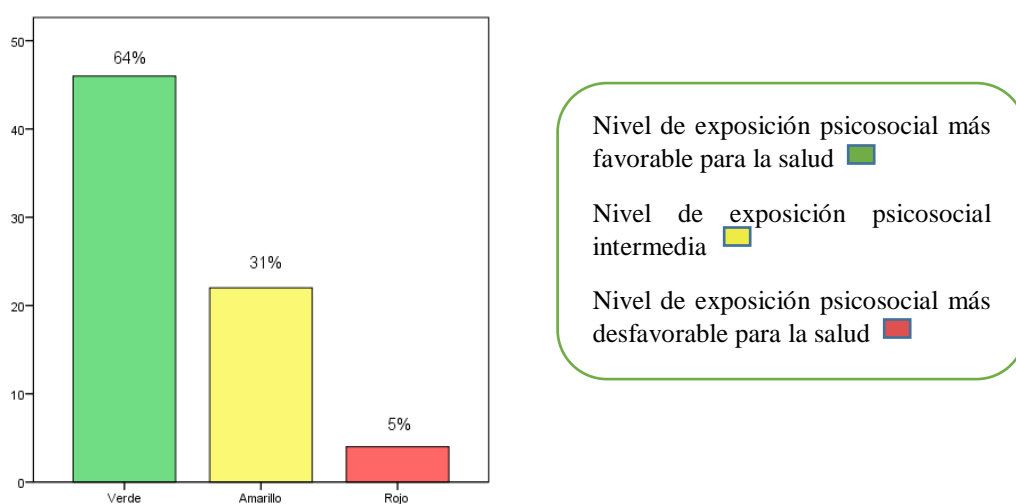


Gráfico 2. Riesgo Psicosocial en el Trabajo, según dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo. Periodo Julio – Diciembre 2018.

Respecto a la dimensión Trabajo activo y Posibilidades de desarrollo, se obtuvo que el 64% del personal asistencial se encuentra en un Nivel de Exposición Psicosocial más favorable para la salud.

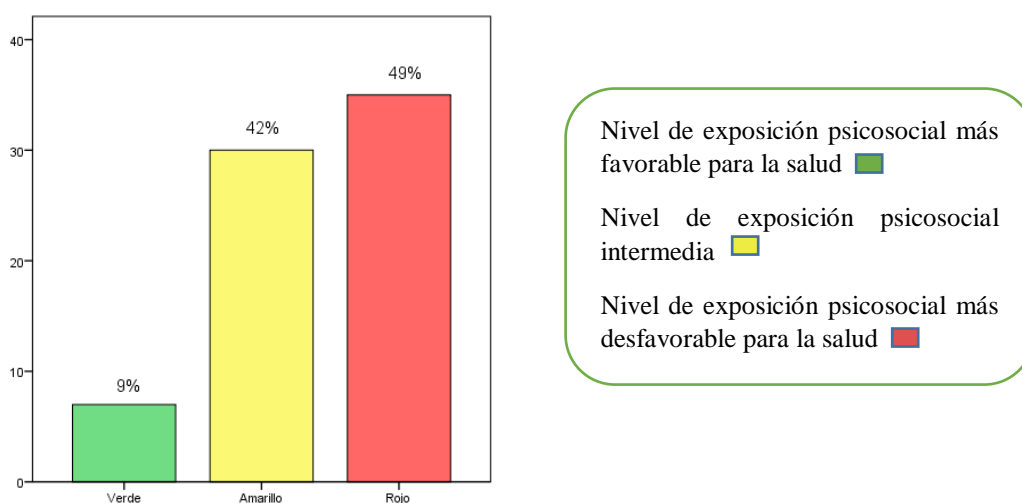


Gráfico 3. Riesgo Psicosocial en el Trabajo, según dimensión Inseguridad. Periodo Julio – Diciembre 2018.

En el Gráfico 03, respecto a la dimensión Inseguridad, se obtuvo que el 49% del personal asistencial se encuentra en un Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud. Un 42% se encuentra en un Nivel de exposición psicosocial intermedio y solo un 9% se encuentra en un Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

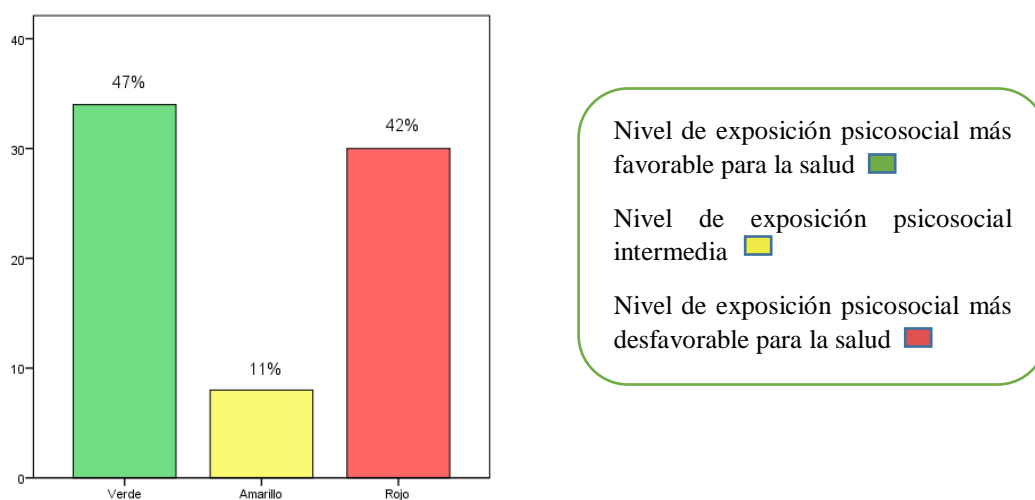


Gráfico 04. Riesgo Psicosocial en el Trabajo, según dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo. Periodo Julio – Diciembre 2018.

Respecto a la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo, se obtuvo que el 47% del personal asistencial del Centro de Salud de Morales se encuentra en un Nivel de exposición

psicosocial más favorable para la salud, esto significa que el personal sabe exactamente el margen de autonomía de su profesión y las responsabilidades que conllevan, además de que tienen mucho apoyo por parte de sus compañeros de trabajo y superiores, no se sienten excluidos del grupo laboral y opina que sus jefes planifican de forma oportuna y justa su labor para con la institución y el personal que tiene a cargo. Pero un 42% de los encuestados que están en un Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud creen que tienen una falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo.

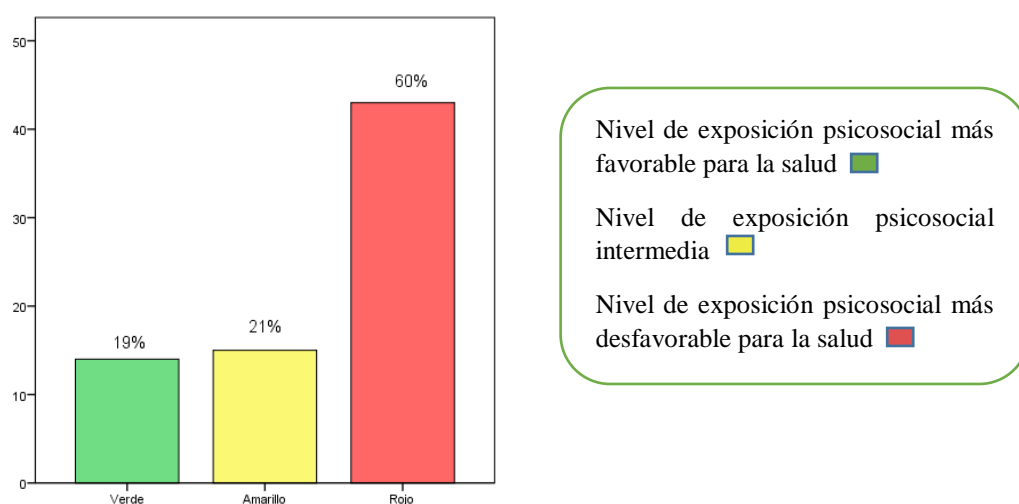


Gráfico 5. Riesgo Psicosocial en el Trabajo, según dimensión Doble presencia. Periodo Julio – Diciembre 2018.

Según dimensión Doble presencia, se obtuvo que el 60% del personal asistencial del Centro de Salud de Morales se encuentra en un Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, esto significa que el personal en su mayoría mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si se compara con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la organización de éste dificulta la compatibilización de ambos campos.

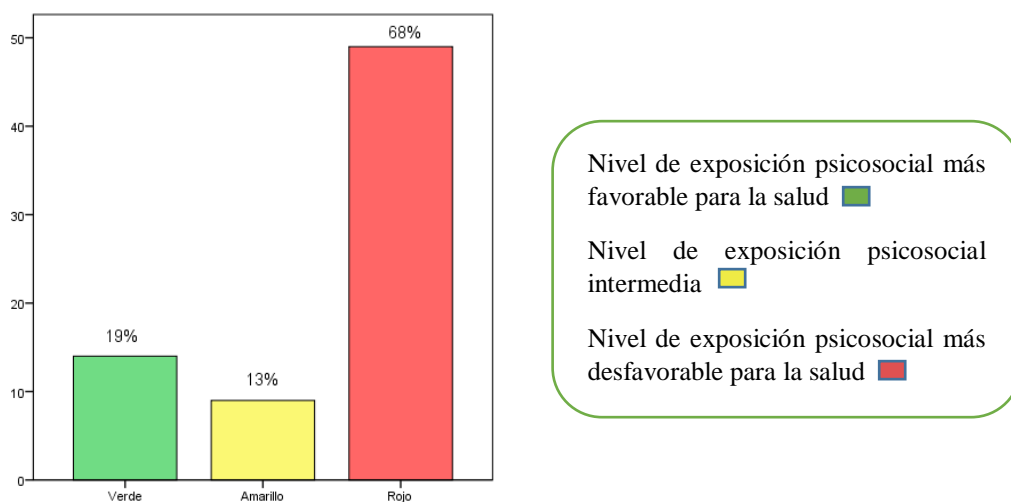


Gráfico 6. Riesgo Psicosocial en el Trabajo, según dimensión Estima. Periodo Julio – Diciembre 2018.

En la dimensión Estima, se obtuvo que el 68% del personal asistencial se encuentra en un Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Tabla 2. Desempeño laboral del Personal Asistencial del Centro de Salud de Morales, según dimensiones:

GRADO	ÓPTIMO		BUENO		REGULAR		APENAS ACEPTABLE		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
PRODUCCIÓN	3	4	5	7	57	79	7	10	72	100
CALIDAD	1	1	6	8	63	88	2	3	72	100
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	2	3	13	18	42	58	15	21	72	100
COOPERACIÓN	5	7	19	27	34	47	14	19	72	100
COMPRENSIÓN DE SITUACIONES	5	7	15	21	50	69	2	3	72	100
CREATIVIDAD	7	10	15	21	42	58	8	11	72	100
REALIZACIÓN	4	6	15	21	51	70	2	3	72	100

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2 muestra que el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales solo es **óptimo** en un 10% en la dimensión creatividad y solamente el 27% de los trabajadores manifiestan un desempeño laboral **bueno** en la dimensión cooperación. Sin embargo, cabe resaltar que en la dimensión calidad el 88% presenta un desempeño laboral **regular** y llama la atención que se presenta un 21% de desempeño **apenas aceptable** en el rubro conocimiento sobre el trabajo.

Tabla 3. Riesgo Psicosocial en el Trabajo de mayor influencia en las dimensiones del Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Morales. Período Julio – Diciembre 2018

DESEMPEÑO LABORAL	RHO DE SPEARMAN
PRODUCCIÓN	-0,008
CALIDAD	-0,044
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	-0,143
COOPERACIÓN	-0,267
COMPRENSIÓN DE SITUACIONES	-0,341
CREATIVIDAD	-0,141
REALIZACIÓN	-0,205

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 3, el Riesgo Psicosocial en el Trabajo tuvo mayor influencia en la dimensión Comprensión de Situaciones del Desempeño Laboral con un valor de -,341 seguido de la dimensión Cooperación con un -,267

Tabla 4. Correlación Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Morales. Período Julio – Diciembre 2018

CORRELACIONES				
		RIESGO PSICOSOCIAL	DESEMPEÑO LABORAL	
RHO DE SPEARMAN	RIESGO PSICOSOCIAL	Coficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	72	
	DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de correlación	0.984**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	72	72

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

Fuente: Elaboración propia

Como p-valor es $0.000 < 0.05$, se concluye que existe relación entre las variables riesgo psicosocial y desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN:

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Muchas veces, los aspectos organizacionales de la institución se relacionan con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés (56).

Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. En este caso hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos (57).

Existen muchos estudios que evidencian que los riesgos psicosociales son agentes capaces de perjudicar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él; así en el presente estudio se pudo determinar que el personal asistencial del Centro de Salud de Morales se encuentra en un Nivel de Exposición Psicosocial más favorable para su salud en las dimensiones Trabajo activo y Posibilidades de desarrollo (64%), seguido de la dimensión Apoyo social y Calidad de Liderazgo (47%), esto significa que el personal tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que realizará durante la jornada diaria, además de que mediante coordinación pueden tomar descansos cuando lo crean necesario y que pueden dejar su puesto de trabajo por lo menos una hora por motivos personales que requieren de su presencia.

Por otro lado, se puede entender que el personal sabe exactamente el margen de autonomía de su profesión y las responsabilidades que conllevan, además de que tienen mucho apoyo por parte de sus compañeros de trabajo y superiores, no se sienten excluidos del grupo laboral y opina que sus jefes planifican de forma oportuna y justa su labor para con la institución y el personal que tiene a cargo.

Así mismo, a la luz de los resultados en el presente estudio se puede deducir que el personal asistencial del Centro de Salud de Morales se encuentra en un Nivel de Exposición Psicosocial más desfavorable para su salud en las dimensiones Estima (68%), Doble

presencia (60%), Exigencias Psicológicas (50%), y en la dimensión Inseguridad (49%); esto significa que el personal considera que no recibe reconocimientos laborales, además de que no hay apoyo en situaciones difíciles que se les presenta en la jornada laboral, reciben tratos injustos y hay una falta de respeto profesional y personal, todo ello conlleva a tener inseguridad contractual, que muchas veces termina en estrés y depresión.

El personal en su mayoría mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si se compara con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la organización de éste dificulta la compatibilización de ambos campos.

Del mismo modo, significa que el personal tiende a trabajar rápido o de forma irregular, además de que para ellos es necesario que siempre escondan sus emociones ante situaciones estresantes o poco inusuales de día a día. Así mismo, el personal muchas veces está pendiente por lo difícil que sería encontrar un nuevo empleo en caso de un despido, también por la reubicación de área de trabajo contra su voluntad, por la variación de salario y los cambios de turnos que muchas veces suceden por la inasistencia del personal de turno a causa de diversos problemas personales.

Los resultados encontrados en el presente estudio tienen mucha relación con los demostrados por Acevedo G., Sánchez J., Farías M., Fernández A. (2013), quienes realizaron una investigación que tuvo como objetivo la determinación del nivel del riesgo psicosocial en el trabajo de los integrantes de los equipos de salud de hospitales dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba – Argentina y encontraron que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) se correspondieron con las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), Apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y Doble presencia (64%). El riesgo Medio predominó en la dimensión Compensaciones (39%) y el riesgo Bajo resultó más frecuente en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%). Finalmente, se concluye que este personal sanitario presenta una elevada frecuencia de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral, lo que genera la necesidad de indagar sobre los factores condicionantes de estos riesgos y establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables. (13)

Así mismo, estos datos se corresponden a los resultados encontrados por Carrión M., López F., Alpuente L. (2010), quienes realizaron una investigación que tuvo como objetivo la determinación de los Factores de Riesgo Psicosocial en el personal de Enfermería de un Centro de Atención Primaria, obteniendo como resultados: que los factores de riesgo psicosocial detectados se refieren tanto al contexto laboral como al contenido laboral, donde se concluye que el estrés es el factor con mayor relevancia afectando los individuos y aumentando los factores de riesgo psicológicos (11).

La calidad de un servicio de salud, depende en gran medida del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales, el cual se basa en el conocimiento humano. Por ello, la calificación profesional ya no es concebida solo como la acumulación de saberes o habilidades, sino como la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas. Una práctica laboral efectiva requiere, por tanto, de un enfoque de competencia (58).

La evaluación del desempeño profesional de los profesionales de salud comprende la evaluación de los conocimientos, las habilidades, las actitudes y valores, su nivel de organización y retención, así como su empleo en un escenario laboral concreto, donde se verifica su capacidad y modo de actuación en la identificación y solución de los problemas profesionales existentes. Con ella se estimula el trabajo en equipo y se procura motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa. Es un instrumento para mantener una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores (59).

En el presente estudio, según la Tabla N° 02 se puede demostrar que el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales solo es óptimo en un 10% en la dimensión creatividad y solamente el 27% de los trabajadores manifiestan un desempeño laboral bueno en la dimensión cooperación. Sin embargo, cabe resaltar que en la dimensión calidad el 88% presenta un desempeño laboral regular y llama la atención que se presenta un 21% de desempeño apenas aceptable en el rubro conocimiento sobre el trabajo.

Podemos entender entonces que en el Centro de Salud de Morales el desempeño laboral de los trabajadores en términos generales es regular, lo que quiere decir que es necesario tomar en cuenta el uso de técnicas que tomen en consideración las experiencias laborales y los comportamientos exhibidos en el desempeño de un puesto de trabajo.

Los resultados encontrados en el presente estudio concuerdan con lo trabajado por Gutiérrez R., Salazar F. (2008), en su trabajo de investigación sobre el “Estrés laboral asociado al

Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez”, obteniendo como conclusión que el personal de enfermería percibe en el ambiente las demandas laborales, contenidos del puesto de trabajo como muy estresantes, característicos de las actividades propias ya que en los servicios de emergencia no se puede controlar el tratamiento administrado al paciente que efectos le puede producir, al igual que el no saber con qué recursos materiales cuenta para atender a los pacientes (15).

Así mismo, los resultados son semejantes a lo encontrado por Peralta H. (2015), quien evaluó la Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas – Apurímac, dando como resultados que: “de la evaluación de desempeño realizado a los trabajadores a cargo de los Jefes de Área a sus subordinados arrojaron, que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular (bueno), el 20% se desempeña de forma destacada, un 20% de forma escasa, y un 11.4% de los trabajadores no se desempeña adecuadamente (17).

Se observa que el desempeño de los trabajadores se da de forma regular o buena, esto se debe al papel que juega la oficina de personal como apoyo y el seguimiento realizado a los trabajos que realizan los trabajadores. Se hace necesario entonces la evaluación del desempeño para ayudar a implantar nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, reforzar la toma de decisiones de ascensos o de ubicación y sobre todo observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado (60).

VI. CONCLUSIONES:

1. Las principales características laborales del personal asistencial del Centro de Salud de Morales fueron: el 74% es de sexo femenino, la edad de mayor predominio esta entre 46 y 55 años con un 34%. El 47% del personal trabaja más de 10 años en el establecimiento, además un 72% tienen un tipo de contrato a tiempo completo, es decir que, un 38% del total tiene un horario de trabajo de turnos rotatorios con el de noche. Además de que el 57% de los profesionales asistenciales son Técnicos en Enfermería, el 42% se dividen entre Médicos, Enfermeras y Obstetras; de ellos el 22% trabaja en Emergencias y el 29% trabajó en dos áreas diferentes al mismo tiempo por motivo de falta de personal.
2. El personal asistencial del Centro de Salud de Morales se encuentra en un Nivel de exposición psicosocial más favorable para su salud en las dimensiones Trabajo activo y Posibilidades de desarrollo (64%), seguido de la dimensión Doble presencia (47%). Por otra parte, en las dimensiones Estima (68%), Apoyo social y calidad de liderazgo (60%), Exigencias psicológicas (50%) y dimensión Inseguridad (49%) se encuentran en un Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.
3. El Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales solo es óptimo en un 10% en la dimensión creatividad y solamente el 27% de los trabajadores manifiestan un desempeño laboral bueno en la dimensión cooperación. Sin embargo, cabe resaltar que en la dimensión calidad el 88% presenta un desempeño laboral regular y llama la atención que se presenta un 21% de desempeño apenas aceptable en el rubro conocimiento sobre el trabajo.
4. Según el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, el riesgo psicosocial en el trabajo tiene una influencia altamente significativa en la dimensión Comprensión de Situaciones ($p = -0,341$), seguido de la dimensión Cooperación ($p=-0,267$) del desempeño laboral.
5. El riesgo psicosocial en el trabajo presenta una correlación directa altamente significativa en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales ($p=0.984$).

VII. RECOMENDACIONES:

1. Promover los programas de Salud Ocupacional, en los que los Establecimientos de Salud incrementen los estudios de los Riesgos Psicosociales y su influencia en el Desempeño Laboral, para que así, se pueda diagnosticar, controlar y evitar este tipo de Riesgo presente en todos los ámbitos laborales.
2. Realizar un trabajo de Planificación de Estrategias a nivel de Redes de Salud y miembros involucrados, para detectar y manejar oportunamente el Riesgo Psicosocial para que no afecte al Desempeño de cada trabajador de los Centros Asistenciales.
3. Fortalecer las capacidades de los Profesionales de la Salud por medio de capacitaciones a nivel nacional o internacional sobre Salud Ocupacional que aborde el tema de Riesgo Psicosocial para que, por medio de ello, puedan definir y actuar ante alguna eventualidad de esta índole.
4. Realizar más estudios en el campo de la Salud Ocupacional para poder prevenir posibles Síndromes o algún tipo de patología de la cual el mismo personal de salud no esté preparado.
5. Que los establecimientos de salud deben implementar una Guía de Procesos de Riesgos Laborales a fin de precisar la importancia de la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales en la institución.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Gil-Monte, P. Riesgos psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. 2012, 29(2):237-241. URL disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
2. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. España: Madrid. 2010
3. Asociación Chilena de Seguridad. Procedimiento: Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para Empresas ACHS. Chile; 2016. URL disponible: http://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Instructivo_Vigilancia_Riesgos_Psicosociales_Empresas_Afiliadas_ACHS.pdf
4. Méndez, A. Análisis de un Método de Evaluación de Riesgo Psicosocial en el Ambiente Laboral, para el caso de una Organización Chilena [Tesis]. Chile: Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas; 2008. URL disponible: <http://www.dspace.ups.edu.ec>
5. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. VI Encuesta de Condiciones de Trabajo. Madrid: España. 2012
6. Gil-Monte P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev Esp Salud Pública. 2009; 83(2):169-73. España. 2011
7. Warr, P.B. El bienestar y el lugar de trabajo. En D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.): Bienestar. Los cimientos De la psicología hedónica (pp. 392-412). Nueva York: Fundación Russell Sage. 2003. URL disponible: <http://www.nhsemployers.org>
8. Laca, F., Mejía, J., Gondra J. “Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental”. México. 2012.

9. Hernández, E. “Conferencia sobre productividad y bienestar laboral”. Chile: Universidad Adolfo Ibáñez. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Chile. 2007. URL disponible: <http://www.dspace.ups.edu.ec>
10. Ansoleaga, E. Indicadores de Salud Mental asociado a Riesgo Psicosocial Laboral en un Hospital Público. Chile. 2015
11. Carrion, L., Lopez, F., Alpuente, L. Factores de Riesgo Psicosocial en el personal de Enfermería de un Centro de Atención Primaria. Rev Med Chile 2015; 143: 47-55. España. 2015
12. Palomo-Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, A., Méndez, MD., Jiménez, A., Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Rev Panam Salud Pública. 2015; 37(4/5):301–7.
13. Acevedo G., Sánchez J., Farías M., Fernández A. Riesgos psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. Cienc Trab. Sep-Dic; 15 [48]: 140-147). 2013
14. Ansoleaga, E., Toro, J., Godoy, L., Stecher, A., Blanch, J. Malestar Psicofisiológico en profesionales de la salud pública de la región metropolitana. Rev Med Chile 2011; 139: 1185-1191.
15. Gutiérrez, R. y Salazar, F. “Factores Estresantes en el Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez-Caracas”. Tesis Especial de Grado. Universidad de Carabobo. Venezuela. 2008
16. Rodríguez, L. “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería”. [Tesis Especial de Grado]. Universidad de Carabobo. Venezuela. 2011
17. Peralta, O. Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014. [Tesis Especial de Grado]. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. 2015

18. Gaviria, K. y Díaz, P. Estrés laboral y su relación con el Desempeño Profesional en el Personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013”. [Tesis Especial de Grado]. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. San Martín. 2013
19. Chicaiza, M. “Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito”. Ecuador 2011. URL disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1674/1/T-UCE-0007-35.pdf>
20. Ministerio de Relaciones Laborales. “Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Nuevos Riesgos Laborales Emergentes e Introducción a La Evaluación. Ecuador 2013. URL disponible: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
21. Solano, S. “Factores de Riesgo Psicosocial que desencadenan accidentes de trabajo en los colaboradores de la Empresa Factoría Industrial SAC en el año 2015”. Perú 2015. URL disponible: <http://dspace.unitru.edu.pe>
22. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. “Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana. Perú 2014. URL disponible: http://www.trabajo.gob.pe/consejo_regional/pdf/documentos5.pdf
23. Organización Mundial de la Salud. Desarrollo de indicadores de medio ambiente y salud para los países de la Unión Europea: Resultados de un estudio piloto. Dinamarca. 2004.
24. Benavides, F., Ruiz-Frutos, C. y García, A. Trabajo y Salud. En F.G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds), Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona: Masson; 2000.
25. Departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales. Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. España: Andalucía. 2009
26. Castella, T., fernandez, L., García, N., Lazara, M., Lorens, C., Menéndez, M., & Moncada, S. Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. Barcelona: Paralelo edición. 2005

27. Levi, L. La vida laboral y la salud mental - ¿Un reto para la psiquiatría? *World Psychiatry*, 4,53-57. Estados Unidos. 2005
28. Kalimo, R., Taris, T. W., y Schaufeli, W. B. Efectos del futuro pasado y anticipado. Reducir el tamaño del bienestar de los sobrevivientes: una perspectiva de equidad. *Journal of Occupational Psicología de la Salud*, 8, 91-109. Estados Unidos de Norte América. 2003
29. Cox, T. y Griffiths, A. L. S. Organización del trabajo y estrés relacionado con el trabajo. En K.Gardiner & J. M. Harrington (Eds.), *Occupational Hygiene* (Oxford: Blackwell). 2005
30. Organización Internacional del Trabajo. Lista de enfermedades profesionales de la OIT. Estados Unidos de Norte América. 2010
31. Tehrani, N. Manejo del trauma en el lugar de trabajo. Nueva York: Routledge. 2010
32. Raffo L, Ráez L, Cachay O. Riesgos psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial* 16(2): 70-79. Perú: Lima: UNMSM. 2013
33. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ley N° 29783. Perú
34. Moncada S., Llorens C., Kristensen T.S. Método ISTAS 21 (CoPSoQ): Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Dinamarca. 2000
35. Noguera L. Estrategias Gerenciales basadas en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad De Carabobo. Venezuela. 2012
36. Sánchez J, Calderón V. Diseño del Proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Revista Pensamiento y Gestión*. Enero – Junio 2012, 32 (286): 32-34
37. Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. Administración. Un empresario Competitivo. México: Pearson Educación, México. 2013

38. Chiavenato, I. Evaluación del desempeño. Administración de Recursos Humanos (8va ed.). México: México D.F.: Mc Graw – Hill Interamericana. 2007
39. Araujo, M. C. y Leal Guerra M. Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 4 (2), 132-147. 2007
40. Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 16 (3), 493-505. 2010
41. Robbins, S., y Judge, T. Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educacion. 2013
42. Alvarado, O. “Factores de Riesgo Psicosocial y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas”. Ecuador. 2016
43. Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. La gestión de los recursos humanos. Preparando profesionales para el siglo XXI. (2a. Ed.). Madrid: Editorial McGraw-Hill. 2003
44. Gualli, P. Factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la empresa pública municipal mercado mayorista de Ambato. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. 2015. URL disponible: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13035/1/FCHEPSIP-121.pdf>
45. Martínez, J. Capacitación y desarrollo, Administración de personal y recursos humanos. - William B. Wrther, Jr. y Heith Davis - Editorial. Mc. Graw Hill. Mexico. 2012
46. Realpe, É. Identificación de factores psicosociales que afectan el desempeño de los trabajadores de BODYGUARD en la provincia de Tungurahua. (Tesis de graduación) Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador. 2012

47. Rodríguez, O. Marco teórico clima organizacional. Definición. México. 2015
48. Hernández, S. Como influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito. Ecuador. 2011
49. Moreno, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med. segur. trab. vol.57 supl.1 Madrid 2011. URL disponible: <http://scielo.isciii.es>
50. Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Perú: Lima. 2015. URL disponible: http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
51. Velásquez, M. Los riesgos Psicosociales en el Trabajo. Argentina. 2013. URL disponible: www.areasrh.com
52. Marina, V., Larraín, G. Nivel de exposición de factores de riesgos psicosociales en los trabajadores administrativos de la Universidad Señor de Sipan. Perú. 2013. URL disponible: <http://www.dspace.ups.edu.ec>
53. Moreno B, Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid. 2010. URL disponible: <http://www.insht.es>
54. Ministerio de Salud. DIGESA. Manual de Salud Ocupacional. Lima 2005. p. 27. URL disponible: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF
55. Moncada S., Llorens C., Kristensen T. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Madrid 2002.
56. Sauter SL, Hurrell Jr JJ, Murphy LR, Levi L. Factores psicosociales y de organización. En: O.I.T. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración; 2001. p. 34.2-3. [citado 11 febrero 2009]. Disponible en: <http://www.mtas.es/es/publica/enciclo/indice.htm>

57. Gil-Monte P. Algunas razones para considerar los Riesgos Psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la Salud Pública. Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO). Universidad de Valencia.
58. Salas PRS, Díaz HL, Pérez HG. Las Competencias y el Desempeño Laboral en el Sistema Nacional de Salud. Revista Cubana de Educación Médica Superior 2012; 26 (4). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38882>
59. Pérez Montejo, A. Evaluación del Desempeño Laboral. UPIICSA XVII, VII,50-51 2009. [Artículo]. Disponible en: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/>
60. Pérez Montejo, A. Evaluación del Desempeño Laboral. UPIICSA XVII, VII,50-51 2009. [Artículo]. Disponible en: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/>

7) Tu horario de trabajo es:

- a. Jornada partida (mañana y tarde).
- b. Turno fijo de mañana.
- c. Turno fijo de tarde.
- d. Turno fijo de noche.
- e. Turnos rotatorios excepto el de noche.
- f. Turnos rotatorios con el de noche.

II. APARTADOS SOBRE RIESGO PSICOSOCIAL

APARTADO 1: Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS VECES	NUNCA
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?					
2) ¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					

APARTADO 2: Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS VECES	NUNCA
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					

9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?					
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?					
11)) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
15) ¿Tienen sentido tus tareas?					
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu trabajo a otras personas?					

APARTADO 3: Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS VECES	NUNCA
En estos momentos, ¿estás preocupado/a...					
17) ¿por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras desempleado?					
18) ¿por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
19) ¿por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?					
20) ¿por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					

APARTADO 4: Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS VECES	NUNCA
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
23) ¿En tu trabajo se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro)?					
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?					
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?					
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?					
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?					

APARTADO 5: Este apartado está diseñado para personas trabajadoras que convivan con alguien (pareja, hijos, padres...). Si vives solo o sola, no lo contestes, pasa directamente al Apartado 6.

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y domestico haces tú?

- a. Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.
- b. Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.
- c. Solo hago tareas muy puntuales.
- d. No hago ninguna o casi ninguna tarea.

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS VECES	NUNCA
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
33) Cuando estás en el C.S., ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en tu trabajo y en casa a la vez?					

APARTADO 6: Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS VECES	NUNCA
35) ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?					
36) ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?					
37) ¿En mi trabajo me tratan injustamente?					
38) ¿Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?					

✓ **Anexo 2: Instrumento sobre Desempeño Laboral:**

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario deberá ser completado por el jefe del servicio al que pertenece el personal asistencial, su punto de vista es muy importante para conocer el Desempeño Laboral del mismo dentro de la Institución, y sobre todo, poder determinar conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicará en un solo acto, al contestar el cuestionario deberá marcar con una “X” el valor de calificación correspondiente.

FACTORES	ÓPTIMO	BUENO	REGULAR	APENAS ACEPTABLE	DEFICIENTE
PRODUCCIÓN	Siempre supera los estándares	A veces supera los estándares	Satisface los estándares.	A veces por debajo de los estándares.	Siempre está por debajo de los estándares.
CALIDAD	Excepcional calidad en el trabajo.	Calidad superior en el trabajo.	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Pésima calidad en el trabajo.
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	Conoce todo el trabajo.	Conoce más de lo necesario.	Conoce lo suficiente.	Conoce parte de su trabajo.	Conoce poco el trabajo.
COOPERACIÓN	Excelente espíritu de colaboración.	Buen espíritu de colaboración.	Colabora normalmente.	Colabora poco.	No colabora.
COMPRENSIÓN DE SITUACIONES	Excelente capacidad de intuición.	Buena capacidad de intuición.	Capacidad satisfactoria de intuición.	Poca capacidad de intuición.	Ninguna capacidad de intuición.
CREATIVIDAD	Siempre tiene ideas excelentes.	Casi siempre tiene ideas excelentes.	Algunas veces presenta ideas.	Raras veces presenta ideas.	Nunca presenta ideas.
REALIZACIÓN	Excelente capacidad de realización.	Buena capacidad de realización.	Razonable capacidad de realización.	Dificultad para realizar.	Incapaz de realizar.

✓ Anexo 3: Riesgo Psicosocial correlacionado con las dimensiones del Desempeño Laboral:

			RIESGO PSICOSOCIAL	PRODUCCIÓN
RHO DE SPEARMAN	RIESGO PSICOSOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,008
		Sig. (bilateral)	.	,949
		N	72	72
	PRODUCCIÓN	Coeficiente de correlación	-,008	1,000
		Sig. (bilateral)	,949	.
		N	72	72

			RIESGO PSICOSOCIAL	CALIDAD
RHO DE SPEARMAN	RIESGO PSICOSOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,044
		Sig. (bilateral)	.	,711
		N	72	72
	CALIDAD	Coeficiente de correlación	-,044	1,000
		Sig. (bilateral)	,711	.
		N	72	72

			RIESGO PSICOSOCIAL	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO
RHO DE SPEARMAN	RIESGO PSICOSOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,143
		Sig. (bilateral)	.	,232
		N	72	72
	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	Coeficiente de correlación	-,143	1,000
		Sig. (bilateral)	,232	.
		N	72	72

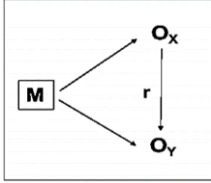
			RIESGO PSICOSOCIAL	COOPERACIÓN
RHO DE SPEARMAN	RIESGO PSICOSOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,267*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	72	72
	COOPERACIÓN	Coeficiente de correlación	-,267*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	72	72
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).				

			RIESGO PSICOSOCIAL	COMPRENSIÓN DE SITUACIONES
RHO DE SPEARMAN	RIESGO PSICOSOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,341**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	72	72
	COMPRENSIÓN DE SITUACIONES	Coeficiente de correlación	-,341**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	72	72
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

			RIESGO PSICOSOCIAL	CREATIVIDAD
RHO DE SPEARMAN	RIESGO PSICOSOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,141
		Sig. (bilateral)	.	,239
		N	72	72
	CREATIVIDAD	Coeficiente de correlación	-,141	1,000
		Sig. (bilateral)	,239	.
		N	72	72

			RIESGO PSICOSOCIAL	REALIZACIÓN
RHO DE SPEARMAN	RIESGO PSICOSOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,205
		Sig. (bilateral)	.	,083
		N	72	72
	REALIZACIÓN	Coeficiente de correlación	-,205	1,000
		Sig. (bilateral)	,083	.
		N	72	72

✓ ANEXO 3: Matriz de coherencia:

VARIABLES	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				METODOLOGÍA
				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALORACIÓN	
V.I.: RIESGO PSICOSOCIAL V.D.: DESEMPEÑO LABORAL	¿De qué manera la valoración del riesgo psicosocial en el trabajo influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales en el periodo Julio – Diciembre del 2018?	Objetivo General: -Valorar el riesgo psicosocial en el trabajo y determinar su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. Objetivos Específicos: -Analizar las características laborales del personal asistencial del Centro de Salud de Morales.	Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo influyen significativamente en el Desempeño Laboral del Profesional Asistencial del Centro de Salud de Morales.	Exigencias Psicológicas	Trabajo rápido	1-6	Exposición Favorable: 0 – 7 puntos	Tipo de estudio: El presente proyecto es un estudio de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, con recolección prospectiva de casos, de corte transversal.
					Acumulación del trabajo			
Trabajo al día	Exposición Desfavorable: 11 – 24 puntos							
Olvido de problemas laborales		Tipo de estudio: Diseño de Investigación:						
Trabajo desgastador								
Esconder emociones	Exposición Favorable: 40 – 26 puntos							
Trabajo activo y Posibilidades de desarrollo				Influencia en cantidad de trabajo	7-16	Exposición Intermedia: 25 – 21 puntos		
				Opinión propia sobre su trabajo				
				Orden de realización				
		Decisión de descanso						
		Permisos laborales						
Iniciativa laboral								

Donde:
M = Representa la muestra: Personal Asistencial que trabaja en el Centro de Salud de Morales.

		<p>-Evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo, según dimensiones: Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo, Apoyo Social, Inseguridad, Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, Doble Presencia, Estima.</p> <p>-Valorar el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales, según dimensiones: Producción, Calidad Conocimiento del trabajo, Cooperación, Comprensión de</p>		<p>Nuevos aprendizajes</p> <p>Compromiso profesional</p> <p>Sentido laboral</p> <p>Entusiasmo laboral</p>		<p>Exposición Desfavorable: 20 – 0 puntos</p>	<p>Ox = Representa la Variable Independiente: Riesgo Psicosocial en el trabajo.</p> <p>Oy = Representa la Variable Dependiente: Desempeño Laboral.</p> <p>r = Representa la relación existente entre Riesgo Psicosocial en el trabajo y el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales.</p> <p>Población: 76 personal asistencial del Centro de Salud de Morales</p> <p>Muestra: 100% de la población</p> <p>Criterios de inclusión: - Personal que pertenece en el Centro de Salud de Morales</p>
			<p>Inseguridad</p> <p>Pensamiento sobre desempleo futuro</p> <p>Trabajo inadecuado</p> <p>Salario insatisfactorio</p> <p>Horario inadecuado de trabajo</p>	17-20	<p>Exposición Favorable: 0 – 1 puntos</p> <p>Exposición Intermedia: 2 – 5 puntos</p> <p>Exposición Desfavorable: 6 – 16 puntos</p>		
			<p>Apoyo social y Calidad de liderazgo</p> <p>Margen de autonomía laboral</p> <p>Responsabilidad laboral</p> <p>Cambios laborales</p> <p>Información laboral adecuada</p> <p>Apoyo entre trabajadores</p> <p>Apoyo de jefes</p> <p>Aislamiento laboral</p> <p>Grupos laborales</p>	21-30	<p>Exposición Favorable: 40 – 29 puntos</p> <p>Exposición Intermedia: 28 – 24 puntos</p> <p>Exposición Desfavorable: 23 – 0 puntos</p>		

		situaciones, Creatividad, Realización.		Comunicación activa entre trabajadores			- Personal que acepta participar en el estudio de investigación.		
		-Determinar el tipo de riesgo psicosocial en el trabajo de mayor influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Morales.	Doble presencia	Trabajo domestico	31-34	Exposición Favorable: 0 – 3 puntos	Criterios de exclusión: - Personal que no acepta participar en el estudio de investigación. Instrumentos: -Método CoPsoQ ISTAS – 21: Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. -Escala Gráfica para la Evaluación del Desempeño Laboral.		
				Tareas domiciliarias incumplidas				Exposición Intermedia: 4 – 6 puntos	
				Pensamiento domestico latente					
				División de tareas domésticas y laborales					
			Estima	Reconocimiento inmediato del superior	35-38	Exposición Favorable: 16 – 13 puntos			
				Apoyo laboral inmediato				Exposición Intermedia: 12 – 11 puntos	
				Trato laboral injusto					
				Adecuado reconocimiento laboral					
				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		VALORACIÓN	
				Producción		Siempre supera los estándares		Óptimo: 5 puntos	
					A veces supera los estándares	Bueno: 4 puntos			

					Cantidad de trabajo realizado	Satisface los estándares.	Regular: 3 puntos
						A veces por debajo de los estándares.	Apenas Aceptable: 2 puntos
						Siempre está por debajo de los estándares.	Deficiente: 1 punto
				Calidad	Esmero en el trabajo	Excepcional calidad en el trabajo.	Óptimo: 5 puntos
						Calidad superior en el trabajo.	Bueno: 4 puntos
						Calidad satisfactoria	Regular: 3 puntos
						Calidad insatisfactoria	Apenas Aceptable: 2 puntos
						Pésima calidad en el trabajo.	Deficiente: 1 punto
				Conocimiento del Trabajo	Experiencia en el trabajo	Conoce todo el trabajo.	Óptimo: 5 puntos
						Conoce más de lo necesario.	Bueno: 4 puntos
						Conoce lo suficiente.	Regular: 3 puntos

						Conoce parte de su trabajo.	Apenas Aceptable: 2 puntos
						Conoce poco el trabajo.	Deficiente: 1 puntos
			Cooperación	Relaciones Interpersonales		Excelente espíritu de colaboración	Óptimo: 5 puntos
						Buen espíritu de colaboración	Bueno: 4 puntos
						Colabora normalmente	Regular: 3 puntos
						Colabora poco.	Apenas Aceptable: 2 puntos
						No colabora.	Deficiente: 1 puntos
			Comprensión de situaciones	Capacidad para resolver problemas		Excelente capacidad de intuición.	Óptimo: 5 puntos
						Buena capacidad de intuición.	Bueno: 4 puntos
						Capacidad satisfactoria de intuición.	Regular: 3 puntos
						Poca capacidad de intuición.	Apenas Aceptable: 2 puntos

						Ninguna capacidad de intuición.	Deficiente: 1 puntos
				Creatividad	Capacidad innovar de	Siempre tiene ideas excelentes.	Óptimo: 5 puntos
						Casi siempre tiene ideas excelentes.	Bueno: 4 puntos
						Algunas veces presenta ideas.	Regular: 3 puntos
						Raras veces presenta ideas.	Apenas Aceptable: 2 puntos
						Nunca presenta ideas.	Deficiente: 1 puntos
				Realización	Capacidad hacer de	Excelente capacidad de realización.	Óptimo: 5 puntos
						Buena capacidad de realización.	Bueno: 4 puntos
						Razonable capacidad de realización.	Regular: 3 puntos
						Dificultad para realizar.	Apenas Aceptable: 2 puntos
						Incapaz de realizar.	Deficiente: 1 puntos