

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD - IPRESS,
IQUITOS, 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

AUTOR: BACH. PSIC. CHARLIE OMAR SAAVEDRA CAREY

ASESOR: MGR. JUAN ALFONSO MENDEZ DEL AGUILA

REGION LORETO – IQUITOS, SAN JUAN.

**PERÚ
2021**

Contáctanos:

Iquitos – Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Sede Tarapoto – Perú
42 – 58 5638 / 42 – 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compañón 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD:



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**"RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN
PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD - IPRESS, IQUITOS, 2020"**

De los alumnos: **CHARLIE OMAR SAAVEDRA CAREY**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **11% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 11 de Agosto del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a
282-2021

DEDICATORIA:

*Al amigo que nunca falla, desde que era niño sentí su misericordia y
fidelidad en mi vida, Jesucristo.*

*A mi padre, quien supo emprender en mí, con su ejemplo
el esfuerzo, la dedicación por las metas
que quiero lograr en mí vida.*

Con amor y gratitud

*A una mujer bondadosa, servicial
y valiente que, con su amor, dedicación y mucho esfuerzo
me acompaña día a día; con la gracia de Dios, Mi Madre.*

*A mis hermanos y sobrinos, por sus palabras y compañía gracias por
siempre estar a mi lado.*

CHARLIE OMAR SAAVEDRA CAREY

AGRADECIMIENTO:

A Dios Creador del cielo y la tierra porque permitió que existiéramos en este mundo y quien nos brinda cada día la oportunidad de agradecerle por sus infinitas misericordias y bondades.

A las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

A la Universidad Científica del Perú: a los que participaron y colaboraron desinteresadamente para la elaboración de este trabajo.

CHARLIE OMAR SAAVEDRA CAREY

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 767-2021-UCP-FCS, del 20 de Agosto del 2021, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

✚ **Psic. Mgr. Hellen Tello Collantes** **Presidente**
✚ **Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros** **Miembro**

Como Asesor: **Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:00 a.m. horas, del día Miércoles 06 de Octubre del 2021, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de Psicología – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: **"RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD - IPRESS, IQUITOS, 2020"**.

Presentado por el sustentante: **CHARLIE OMAR SAAVEDRA CAREY**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGIA.**

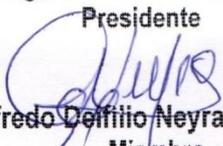
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:
RESUELTAS SATISFACTORIAMENTE

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR UNANIMIDAD CON NOTA 16**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Psic. Mgr. Hellen Tello Collantes
Presidente


Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

Iquitos - Perú

Sede Tarapoto - Perú

Contáctanos:

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640

Universidad Científica del Perú

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compagnón 933

www.ucp.edu.pe

HOJA DE APROBACIÓN:

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL APROBADA EN
SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DÍA 06, MES OCTUBRE DEL AÑO 2021,
EN EL AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE
LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, EN LA CIUDAD DE IQUITOS
– PERU.**

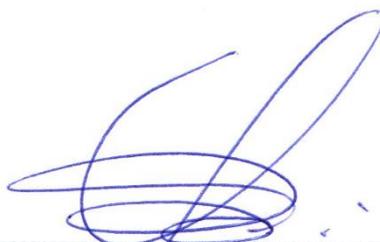
MIEMBROS DEL JURADO:



.....
**Psic. Hellen Tello Collantes, Mgr.
Presidente del Jurado**



.....
**Psic. Alfredo Neyra Cisneros, Mgr.
Miembro del Jurado**



.....
**Psic. Juan Alfonso Méndez Del Aguila, Mgr.
Asesor**

INDICE DE CONTENIDO:

- Portada	01
- Constancia de Originalidad	02
- Dedicatoria	03
- Agradecimiento	04
- Acta de Sustentación	05
- Hoja de Aprobación	06
- Índice de Contenido	07
- Resumen	08
- Abstract	10
1. Introducción	12
2. Planteamiento del Problema	23
3.1 Problema General	25
3.2 Problemas Específicos	25
3. Objetivos	27
4.1 Objetivo General	27
4.2 Objetivos Específicos	27
4. Variables	28
5. Operacionalización de las Variables	28
6. Hipótesis	29
7. Metodología	30
8.1. Tipo y Diseño de Investigación	30
8.2. Población y Muestra	32
8.2.1 Población	32
8.2.2 Muestra y Muestreo	32
8.2.3 Unidad de Análisis	32
8.2.4 Criterios de Inclusión	32
8.2.5 Criterios de Exclusión	32
8.3. Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	33
8.3.1 Técnica	33
8.3.2 Instrumentos	33
8.3.3 Procedimientos de Recolección de Datos	37
8.4. Proceso de Recolección de Datos	37
8.5. Análisis de Datos	38
8.6. Consideración Ética	41
9. Resultados	42
10. Discusión	67
11. Conclusión	72
12. Recomendaciones	75
13. Bibliografía	76
14. Anexos	79

RESUMEN

Riesgos Psicosociales Laborales y su Relación con el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de una Institución Prestadora de Servicio de Salud – IPRESS, IQUITOS. Bach. Psic. Charlie Omar Saavedra Carey

Introducción: Según la Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2012) el riesgo psicosocial es una consecuencia de las deficiencias en la estructura, diseño, la organización, la distribución y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, que pueden provocar efectos negativos en el trabajador (psicológicos, físicos y sociales) tales como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Objetivo: Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales laborales con el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

Metodología: El método de la investigación será el cuantitativo ya que los cuestionarios que se aplicarán proporcionarán puntajes numéricos los cuales serán procesados estadísticamente a fin de comprobar el grado de correlación entre las variables consideradas. La población de la investigación estuvo conformada por un total de 60 personas del personal de la Institución Prestadora de Servicios.

Los instrumentos fueron dos cuestionarios tipo Likert que se aplicaron con el fin de recabar información sobre el conocimiento de los integrantes de la muestra sobre las variables consideradas en la presente investigación.

Resultados: La muestra de la investigación estuvo conformada por 60 personas de los cuales el 57% pertenecían al género femenino y el 43% al género masculino, sus edades fluctúan entre los 22 y 50 años de edad.

Se concluyó que, los Riesgos Psicosociales Laborales (Exigencias Psicológicas) se relacionan negativa y significativamente con el desempeño laboral. Es decir, a medida que se incrementan los Riesgos Psicosociales Laborales (Exigencias Psicológicas) el desempeño laboral tiende a disminuir en el Personal

administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

Se concluyó que, a medida que se incrementa el Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades se incrementa el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

Se concluyó que, a medida que se incrementa el Apoyo Social de la Empresa y la Calidad de Liderazgo se incrementa el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

Se concluyó que, a medida que se incrementan las compensaciones tiende a incrementarse el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

Se concluyó que, a medida que se incrementa la Doble Presencia disminuye el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

Conclusión: Se concluyó que, los Riesgos Psicosociales Laborales se relacionan negativa y significativamente con el desempeño laboral. Es decir, a medida que se incrementan los Riesgos Psicosociales Laborales el desempeño laboral tiende a disminuir en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020". Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis General.

Palabras Claves: Riesgos Psicosociales, Desempeño Laboral

ABSTRACT

Psychosocial Occupational Risks and their Relation to Labor Performance in Administrative Personnel of a Health Service Provider Institution - IPRESS, IQUITOS. Bach. Psych. Charlie Omar Saavedra Carey

Introduction: According to the European Agency for Safety and Health at Work (2012), psychosocial risk is a consequence of deficiencies in the structure, design, organization, distribution and management of work, as well as a limited context social work, which can cause negative effects on the worker (psychological, physical and social) such as job stress, burnout or depression.

Objective: To determine if there is a relationship between occupational psychosocial risks and job performance in the Administrative Staff of a Health Service Provider Institution - IPRESS, Iquitos, 2020.

Methodology: The research method will be quantitative since the questionnaires that will be applied will provide numerical scores which will be statistically processed in order to verify the degree of correlation between the variables considered. The research population was made up of a total of 60 personnel from the Service Provider Institution.

The instruments were two Likert-type questionnaires that were applied in order to collect information about the knowledge of the members of the sample about the variables considered in the present investigation.

Results: The research sample consisted of 60 people of which 57% belonged to the female gender and 43% to the male gender, their ages fluctuated between 22 and 50 years of age.

It was concluded that Occupational Psychosocial Risks (Psychological Demands) are negatively and significantly related to job performance. That is, as Occupational Psychosocial Risks (Psychological Demands) increase, work performance tends to decrease in the Administrative Staff of a Health Service Provider Institution - IPRESS, Iquitos, 2020.

It was concluded that, as Active Work and Skills Development increases, work performance increases in the Administrative Staff of a Health Service Provider Institution - IPRESS, Iquitos, 2020.

It was concluded that, as the Social Support of the Company and the Quality of Leadership increases, the work performance of the Administrative Staff of a Health Service Provider Institution increases - IPRESS, Iquitos, 2020.

It was concluded that, as compensation increases, work performance tends to increase in the Administrative Staff of a Health Service Provider Institution - IPRESS, Iquitos, 2020.

It was concluded that, as Double Presence increases, work performance decreases in the Administrative Staff of a Health Service Provider Institution - IPRESS, Iquitos, 2020.

Conclusion: It was concluded that Occupational Psychosocial Risks are negatively and significantly related to job performance. That is, as Occupational Psychosocial Risks increase, work performance tends to decrease in the Administrative Personnel of a Health Service Provider Institution - IPRESS, Iquitos, 2020". Therefore, the General Hypothesis was considered proven.

Key Words: Psychosocial Risks, Work Performance.

1. Introducción.

Según la Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2012) el riesgo psicosocial es una consecuencia de las deficiencias en la estructura, diseño, la organización, la distribución y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, que pueden provocar efectos negativos en el trabajador (psicológicos, físicos y sociales) tales como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Según la mencionada agencia europea los frecuentes y profundos cambios técnicos y organizativos en el ambiente laboral, sumados a los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, consecuencia de la globalización, han generado el surgimiento de los denominados “riesgos psicosociales laborales” que dan lugar a consecuencias negativas para la salud de la población laboral porque pueden provocar un incremento del estrés laboral, lo cual repercute negativamente en la salud, estabilidad emocional y seguridad de los trabajadores.

De acuerdo al Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo (Essalud. 2015) los “riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo” siendo un 17% de trabajadores que presentan un bajo vínculo laboral y una serie de patologías laborales asociada; hay que mencionar que en población europea el 30% sufre de estrés laboral, así como también de los efectos del burnout y el mobbing.

El CEPRIT (Essalud. 2015) revela la importancia de los riesgos psicosociales laborales que ha sido objeto de indagaciones históricas y análisis conceptuales, al punto que en la actualidad se hacen intercambiables las definiciones (factor psicosocial, factores de riesgo psicosociales y riesgo psicosocial).

Según Gil Monte (2017) los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando ocurren se producen efectos que tienen incidencia negativa en la salud física y psíquica de las personas a través de manifestaciones psicológicas y fisiológicas. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo es de suma importancia pues,

además de afectar la salud de los trabajadores, incide negativamente en el desempeño laboral.

Una definición bastante acertada de los factores de riesgo psicosociales, se halla en la R.M. 375-TR (2008), donde los “Factores de Riesgo Biopsicosociales”, son definidos como: “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo”.

Por otro lado, para la OIT (2013), los factores psicosociales son “interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización” y, por otro lado, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y el rendimiento e inclusive en la satisfacción del trabajo.

El ISTAS (2017) indica que “se denominan factores psicosociales a aquellos factores peligrosos para la salud, que se originan en la estructuración y organización del trabajo, que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivas (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración”(p. 18).

Por su parte, el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo de España (INSHT, 2001) señala que: “Los factores de riesgos psicosociales laborales se hallan estrechamente relacionados con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo y con la realización de las tareas que pueden afectar, en buena cuenta “son aspectos de

la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores” (p. 41).

En lo que atañe al desempeño laboral la otra variable de la presente investigación Montejo (2009) lo define como: “Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. (p. 11).

Por su parte, Chiavenato (2010), define el desempeño laboral como:

“Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”. (p. 56)

Bittel (2000), sobre el desempeño laboral plantea que:

“El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”. (p. 54).

Ghiselli (2008. P. 89) señala al respecto: “en principio, el trabajo humano puede definirse como el ejercicio de procesos psicológicos y mentales en la realización de algún fin, como alguna actividad productiva. Esta definición resulta mucho menos exacta que la definición física del trabajo, pero como la conducta humana es tan compleja, no es posible dar una definición más exacta”.

Gilmer (2012. p. 237), complementa esta definición al considerar que el trabajo es: “en esencia, el uso de los procesos fisiológicos y mentales en orden a un objetivo. El objetivo perseguido puede ser intrínseco, extrínseco, o ambas cosas a un tiempo. El objetivo puede consistir en tomar una decisión empresarial, en participar en una conferencia, en vender una póliza de seguro, en levantar un muro de piedra, etc.”.

Con una finalidad puramente descriptiva podemos clasificar el trabajo humano como trabajo corporal y trabajo mental, haciendo hincapié en que el trabajo humano, cualquiera sea su modalidad, requiere la intervención en mayor o menor grado del sistema fisiológico del cuerpo y que todo trabajo puede ser diferenciado según el grado hasta el cual interviene en él un proceso mental más elevado. El trabajo mental podemos referirlo a aquellos tipos de actividades en los cuales el recordar, pensar, juzgar, etc. son los elementos preponderantes. El trabajo corporal podemos referirlo en las cuales la rapidez, la coordinación, y la intensidad de las reacciones musculares constituyen la primera ocupación del sujeto.

El rendimiento laboral ha sido conceptualizado por Szilagyc (2007: 375), como "el grado en que un individuo realiza su trabajo en comparación con los estándares que establece la institución". Comúnmente se fijan criterios de ejecución respecto a la calidad y cantidad de trabajo como: habilidad para laborar individualmente o en grupo, asistencia y puntualidad, conocimiento que se tiene sobre la tarea, habilidad para planear e iniciativa en el trabajo.

En el campo del rendimiento laboral es necesario precisar que la moderna administración distingue claramente entre eficiencia, productividad y efectividad organizacional.

La eficiencia, en términos generales, es la relación entre la producción y la energía consumida en la misma. Por ejemplo, si dos trabajadores consumen la misma cantidad de energía en un trabajo, pero el primero produce la mitad que el segundo, se dice que el primero es menos eficiente. En el sector industrial es muy difícil establecer medidas concretas y objetivas del consumo de la energía humana. El método más utilizado en la actualidad para determinar el consumo de energía humana es el de calorías/hora, es decir, el nivel de gasto de calorías por determinado tiempo (1 hora) que demanda una labor específica. Por su parte, la productividad es considerada como el rendimiento, en calidad y cantidad, producido por un trabajador en determinada unidad de tiempo. Salazar Larraín (2013: 67) propone la siguiente definición de rendimiento: "es la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada trabajo/hombre". Existen muchas definiciones de

productividad y la gran mayoría coinciden en que la productividad es el proceso de obtener más de lo que se invierte y ajustar el trabajo a lo que se quiere en la empresa. En tal sentido, Belcher (Castillo Rivas. 2008. p. 43) destaca: "La productividad puede ser visualizada como la relación entre lo que produce una organización y los recursos requeridos. Podemos cuantificar la productividad dividiendo la producción por los recursos. Aumentamos la productividad al mejorar la producción-recurso; es decir, produciendo más o mejor con un nivel dado de recurso". La productividad está determinada por la utilización de los recursos y los logros que se obtienen, en función de los esperados, esto vincula la productividad con los recursos técnicos, financieros y humanos, presentes en una empresa, esto amplía la concepción de productividad. Moll (Castillo Rivas. 2008. p. 48) define la productividad "como la medida de una actuación o gestión administrativa, o también la relación entre lo producido y lo consumido" Ambos autores Belcher y Moll, coinciden que la productividad está determinada por lo que se produce y los recursos empleados, lleva implícitos criterios de racionalidad en todos los órdenes humanos, tecnológicos, financieros, retornando su condición de proceso y objetivo último de toda empresa independientemente de su naturaleza. La productividad ha sido considerada como un "principio guía" de la fuerza productiva que es fundamental para el mantenimiento y desarrollo de la sociedad a través del proceso interactivo entre los seres humanos y la naturaleza. Esta definición le asigna relevancia al recurso humano y a la lógica natural que utiliza el hombre para llegar, si lo desea donde otros no llegan. Esto implica ver la productividad como un conjunto de componentes estrechamente vinculados que requieren de un intercambio o interacción para lograr las metas de la organización. En el mismo orden Goldhaber (Castillo Rivas. 2008. p. 49) expresa "quienes desean incrementar la productividad dependerá de sus empleados para conseguirlo. Mientras los empleados se interrelacionen con sus iguales, sus subordinados o sus superiores, amplían sus conocimientos, experiencias, actitudes y conducta de las personas". La productividad así entendida crea condiciones favorables para las organizaciones independientemente del ámbito donde se ubiquen. La preocupación y el interés por mejorar la productividad han venido creciendo lentamente, pero progresivamente en los últimos años, producto de la situación financiera y económica del país; la necesidad de mejorar los estándares de vida

y cumplir su compromiso han introducido el término con una proyección de consenso para aprovechar la capacidad del hombre la cual aún no ha sido superada por la tecnología.

Finalmente, Schein (2008) conceptualiza la efectividad organizacional como el progreso, medido en términos de rapidez, costo y simplicidad, para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos.

Modernamente se considera que la variable "productividad" es un tipo de efectividad organizacional. Por lo tanto, el desempeño de la gente en las organizaciones puede considerarse como el reflejo del logro de importantes objetivos de la organización y la predicción de la productividad del trabajador, así como de los factores que en ella intervienen contribuyen de manera decisiva a la comprensión del comportamiento humano.

La pregunta capital que se plantean los administradores y los especialistas en particular es porqué ciertos trabajadores tienden a ser grandes productores o porqué personas con antecedentes muy similares, dedicadas a la misma actividad bajo condiciones comparativamente iguales, muestran una gran diferencia en su productividad. Georgopoulos (2014. p. 93) expresa al respecto: "qué es lo que determina la alta productividad? Al tratar de dar respuesta a este problema, los estudios previos han explicado la relación que existe entre varios factores y la productividad, empleando varios enfoques que incluyen la moral, la satisfacción en el trabajo, los sistemas de supervisión, la cohesión del grupo".

El desempeño laboral ha sido definido como el grado en que un individuo realiza su trabajo en comparación con los estándares que establece la institución (Schein. 2008: 377). Comúnmente se fijan criterios de ejecución respecto a la calidad y cantidad de trabajo como: habilidad para laborar individualmente o en grupo, asistencia y puntualidad, conocimiento que se tiene sobre la tarea, habilidad para planear e iniciativa en el trabajo. La OIT (2009) manifiesta que durante la centuria pasada se ha producido una distorsionante ambigüedad en la noción de "trabajo": "La dificultad parte del hecho de que la palabra "trabajo" significa tres cosas. Para la mayoría de los economistas, es un "factor de producción" que se combina con el "capital". Para mucha gente común, el trabajo

es la actividad productiva, y, en el concepto popular, el "trabajo" se identifica con los trabajadores o con la "clase trabajadora". Debido a este triple significado, se suelen producir tergiversaciones en el debate político e intelectual, y es frecuente que la realidad se distorsione”.

Algunos autores han tratado de establecer los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados. Entre las variables investigadas se encuentran características del empleado (nivel educativo, experiencia, edad) y elementos del propio trabajo (tipo de tarea, actividades específicas, etc.). Powell (2008) encontró, por ejemplo, que el nivel educativo de los empleados se correlacionaba positivamente con su desempeño. En otro estudio, Halldorsson y Murfin (1997) obtuvieron diferencias significativas en el desempeño de los empleados según su preparación (profesional o no profesional).

En nuestro medio el tema de los riesgos psicosociales laborales ha sido estudiado por:

Llanquecha Cortez, Hela Nancy (2018) Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte, 2018. Lima. Universidad Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería. En su resumen ejecutivo el autor señala:

“El presente proyecto de investigación tiene como objetivo: Determinar los factores de riesgos psicosociales de los conductores de la empresa de transporte Tahuantinsuyo SAC. Material y métodos: Investigación cuantitativa, descriptiva, transversal, prospectivo porque recoge la información al momento de aplicar el instrumento; cuya muestra se llevará a cabo a 25 trabajadores de transporte público. Se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; se empleará el instrumento del SUSESO-ISTAS21 versión corta, el cual es un instrumento validado internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca (ISTAS, 2014). Se realizará el análisis con este método ya que el método original actualmente se ha extendido a nivel internacional, siendo validado en España, Alemania, Chile y otros países están desarrollando su validación. Recolección de datos: se utilizará la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario SUSESO –ISTAS 21 versión corta) para obtener la información; cuestionario que

será aplicado a los 25 conductores de la empresa de transporte. Plan de tabulación y análisis: Los datos serán clasificados y luego ingresados a una base de datos del paquete estadístico MS Excel, contando con los criterios para analizar los resultados. Es importante en el campo de la enfermería ocupacional desarrollar actividades preventivas que nos ayuden a determinar y detectar los factores de riesgos psicosociales; que puedan mejorar la calidad de vida del trabajador a su vez aumentar el desempeño laboral elevando la productividad de la empresa”. (p. 12).

Ancajima Velásquez, Juvicsa Gimena y Antúnez de Mayolo Herrera, Ramiro Víctor (2017) analizaron los factores de Riesgo Psicosocial en el personal de la empresa K y Kroyech S.A.C. en su resumen ejecutivo los autores señalan:

“La presente investigación tiene como propósito, determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la seguridad laboral en la empresa de perforación en minería K y Kroyech S.A.C; la seguridad en el lugar de trabajo hacen referencia a las condiciones físicas y psicológicas que los trabajadores experimentan como resultado del ambiente de trabajo proporcionado por la organización en la que desarrollan su actividad, dónde los riesgos laborales son una realidad inevitable, es importante que los directivos promuevan el desarrollo una cultura organizacional de concientización para la seguridad. Muchas empresas mineras carecen de conocimiento e importancia sobre factores psicosociales en la seguridad laboral; solo se basan en la alta productividad, así como en el cumplimiento de reglamentos y estándares, olvidándose de la importancia sobre calidad laboral. El estudio que hemos realizado estuvo conformado por una población de 45 trabajadores, entre hombres y mujeres con edades entre los 25 a 50 años, con tiempo de servicio mayor a 6 meses y residentes en la ciudad de Arequipa; el tipo de investigación es descriptivo correlacional, con tipo de diseño transversal. Hemos utilizado el cuestionario Copsoq Ista 21 que es una prueba que evalúa los factores psicosociales; este método consta de seis dimensiones y estas a su vez tienen sus respectivas sub dimensiones; nuestro estudio ha obtenido los siguientes resultados: las dimensiones donde se encontró un nivel elevado de riesgo son las siguientes sub dimensiones: el ritmo de trabajo, claridad de rol y la inseguridad sobre las condiciones y al finalizar, como un aporte a la empresa hemos elaborado una

propuesta de capacitación con el fin de disminuir los factores de riesgo psicosocial y fortalecer la seguridad laboral”. (p. 8).

Álvarez C., Palacios K. (2014) investigó los factores de riesgo y daños en la salud de los choferes de la empresa de transporte Arco Iris S.A en Chimbote. En su resumen ejecutivo el autor señala:

“Su objetivo fue conocer los factores de riesgo que se relacionan con los daños en la salud de los choferes de la empresa de transporte Arco Iris S.A., Nuevo Chimbote, 2014. La muestra estuvo conformada por 196 choferes, a quienes se les aplicó el Cuestionario sobre factores de riesgos ergonómicos, físicos y químicos, donde se utilizó dos cuestionarios como la Escala de medición del riesgo psicosocial y el Cuestionario sobre daños en la salud. El procesamiento de datos se realizó con el programa estadístico aplicando la prueba estadística de independencia de criterios (Chi Cuadrado) y la prueba estadística de Estimación de riesgo. Se llegó a las siguientes conclusiones: El 90,8% de choferes presenta factores de riesgo ergonómicos; el 73,5% presenta factores de riesgo físicos; el 76,5% presenta factores de riesgo químicos y el 96,9% presenta factores de riesgo psicosociales. Existe una elevada frecuencia de choferes de la Empresa de Transportes Arco Iris S.A. con daños en la salud un 88,8% y con 11.2% una menor proporción de choferes Sin daños en la salud”. (p. 24).

Condori D. (2014) en su investigación sobre los factores psicosociales como conductores del estrés en los trabajadores de las agencias de viajes y turismo Tour Operadoras en la ciudad de Puno , cuyo objetivo fue identificar como los factores psicosociales afectan el estrés de los trabajadores en las agencias de viajes y turismo Tour Operadoras y establecer los agentes de amenaza que están expuestos diariamente; se utilizó el método deductivo en una muestra de 320 trabajadores ; se utilizó como instrumento el cuestionario pre-codificado conteniendo 21 preguntas cerradas sometido a juicio de expertos en donde el resultado fue el 57 % de trabajadores no pueden cambiar de tarea a lo largo de su jornada , el 51% le resulta complicado desempeñar sus funciones y un 3% no les resulta complicado.

En el exterior el tema de los riesgos psicosociales laborales ha sido estudiado por:

Bustos H., Celedón A., Pareto N., Philippe M. (2014); investigaron sobre un estudio de Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos, y su asociación con la autopercepción de salud y siniestralidad laboral ; tuvo como objetivo estimar la asociación entre factores de riesgo psicosocial en el trabajo y autopercepción de salud y siniestralidad laboral en conductores de vehículos de transporte de carga y pasajeros, urbanos e interurbanos en empresas afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad; con una muestra de 356 conductores de 4 empresas de transporte , como resultado el 100% eran hombres de edad promedio (aproximadamente 45.4 años) , 70.8% transportaba pasajeros y el 93.8% se reportó sin alteración de salud mental a fin de controlar y reducir las exposiciones de accidentes de trabajo (22).

Blakman Briones Teodoro Iván (2014) analizó los Riesgos Psicosociales y su efecto en el Rendimiento Laboral de trabajadores de una empresa de transporte de la ciudad de Quito. En su resumen ejecutivo el autor señala:

“La tesis analizó los Riesgos Psicosociales en el sector del transporte terrestre y su efecto en el rendimiento laboral de los mismos. El estudio se justificó por la gravedad del problema dada la repercusión de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores y con el propósito de contribuir a resolver el problema, aportando a los psicólogos, médicos, responsables de la seguridad industrial y a los mismos trabajadores, una información actualizada y objetiva sobre los riesgos de carácter psicosocial, lo que les permitiría conocer y aplicar medidas correctivas para mejorar su salud. La metodología que se utilizó fue la toma encuesta a los trabajadores, se utilizó también la batería BC y se determinó los resultados, planteándose las recomendaciones del caso para minimizar el impacto psicológico. La batería BC mide 3 tests de aptitud como, ACI (Apreciación de la Capacidad Intelectual), DIRECCIÓN (aptitud espacial) y; SEMAFOROS (precisión y rapidez, perceptiva). El cuarto test que contiene esta batería es la de PERSONALIDAD que evalúa patrones de conducta de los automovilistas en contextos de tráfico. Utilizada esta metodología se llegó a la

conclusión que fueron seis los riesgos psicológicos que posiblemente afectaron y podrían haber influido para que los conductores de la empresa Mamut Andino hayan sufrido choques y volcados”. (p. 9),

Bravo C., Nazar G. (2015); investigaron el riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción urbana en Chile. En su resumen ejecutivo el autor señala:

“Su objetivo fue describir los aspectos de trabajo de los conductores de locomoción urbana, los riesgos psicosociales a los que están expuestos y su relación con indicadores de salud general y mental. Se aplicó un estudio correlacional de tipo transversal en el que participaron 234 conductores de seis empresas de transporte del sur en Chile. Se aplicaron los instrumentos SUSESOISTAS 21, en su versión corta (SRQ-20) y un cuestionario elaborado específicamente para el estudio. Como principales resultados se obtuvo la presencia de al menos tres factores psicosociales en un nivel de riesgo mediano y alto para la salud. Se detectó la presencia de antecedentes laborales de riesgo, tales como la cantidad de horas de trabajo semanales, el tipo de contrato de trabajo y la duración de recorrido, así como la exposición a episodios de violencia y percepción de riesgo por manejo de dinero en efectivo. Se recomendó prevenir y mitigar el impacto de los riesgos psicosociales en la población que se desempeña en este rubro” (p. 22).

2. Planteamiento del Problema.

Los últimos años han presenciado profundos cambios económicos, políticos, tecnológicos y sociales, los cuales han afectado el campo laboral. Las condiciones del trabajo han sufrido profundas modificaciones. Comparadas las condiciones de trabajo actuales con las de hace 50 años, se puede apreciar que los trabajadores actuales laboran más en oficinas que en el campo o las industrias, y trabajan más con elementos no tangibles (información) que con objetos físicos. El trabajo ha pasado de ser básicamente físico a ser fundamentalmente intelectual. La carga emocional y mental de los trabajadores se ha incrementado junto con la intensificación sistemática del trabajo.

Estos cambios implican que han surgido nuevos requisitos y perfiles laborales, las competencias interpersonales (comunicación, iniciativa, liderazgo) y cognitivas (conocimientos técnicos cualificados, toma de decisiones, competencias informáticas) se han convertido en requisitos impostergables y relevantes. Al mismo tiempo, la estabilidad laboral se ha reducido y se valora la adaptabilidad funcional del trabajador. Se valora que el trabajador esté en condiciones de afrontar los cambios y las nuevas exigencias que acarrearán, que sean creativos y proactivos, que se empodere con sus labores, aún a costa de afectar o reducir su vida personal, social y familiar.

En muchas empresas se aprecia un constante incremento de la intensidad del trabajo y de las demandas psicológicas requeridas, que frecuentemente se presenta asociada a una disminución de los niveles de autonomía, con retribuciones no siempre en función al esfuerzo realizado. El trabajo suele medirse en relación a las metas cumplidas y no en relación al esfuerzo invertido. Estos cambios en el contexto laboral han generado nuevos riesgos para la salud que enfrentan los trabajadores en su centro de trabajo. Hace 70 años los riesgos más relevantes eran de tipo físico, químico, biológico o ergonómico, en el presente estos riesgos han desaparecido y asumen cada vez mayor trascendencia los riesgos de tipo psicosocial laboral (RPSL). Este nuevo ambiente psicosocial y laboral en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como una fuente de riesgos para la salud de los trabajadores en

todo el mundo, y se le considera uno de los principales desafíos en el campo de la salud laboral.

Para la OIT (2013) los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, afectar la salud, el rendimiento del trabajo y la satisfacción laboral.

Se puede establecer diferencias claras entre: a) las condiciones y el medio ambiente de trabajo, que incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el centro de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus similares y con sus supervisores y la cultura laboral impuesta por la administración; b) los factores individuales o personales del trabajador incluyen sus capacidades intelectuales, sus habilidades y competencias, así como sus limitaciones en relación con las exigencias de su trabajo; y finalmente, c) los factores externos al centro de trabajo que derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda.

Los factores de Riesgos Psicosociales Laborales (RPSL) existentes en el centro laboral poseen la capacidad potencial para generar daños somáticos o psíquicos en el trabajador y se presentan junto con la experiencia del estrés laboral, según Moreno (2010). Concretamente, el estrés es considerada la respuesta emocional ante las exigencias y presiones laborales que son inadecuadas para el trabajador, lo que puede traducirse en enfermedades cardiovasculares, depresión, trastornos musculo - esqueléticos y otras. El estrés es, por tanto, un mediador entre los RPSL y la patología. Hay comprobación científica que las exigencias laborales excesivas, el bajo nivel de control de la tarea por parte del trabajador, las altas exigencias emocionales y el desbalance esfuerzo / recompensa son factores de riesgo para problemas de salud tanto somática como mental, lo que lleva a gastos mayores de los presupuestos de salud dedicados al tratamiento médico de estas condiciones.

Existe una creciente evidencia científica que señala que el ambiente psicosocial en el trabajo tiene un rol -directo e indirecto- sobre los niveles de salud ocupacional, tales como el ausentismo y las licencias médicas, la frecuencia de accidentes laborales, la disminución de la productividad, y la merma en la satisfacción laboral. De ahí que la gran preocupación en los organismos internacionales y de la investigación laboral, no sea el estrés mismo, sino los factores de riesgo psicosocial que dan origen al estrés laboral. Se considera, por tanto, que los nuevos enfoques de intervención, deberían diseñarse no solo hacia la forma de abordar el estrés laboral (que es muy importante), sino que deben orientarse a disminuir los riesgos psicosociales en el trabajo. Enfocarse solo en el estrés, obliga a diseños de carácter más bien individual, centrados en el trabajador. En cambio, dirigir el interés sobre los Riesgos Psicosociales Laborales (RPSL), hace posible diseñar intervenciones globales dirigidas hacia el origen mismo del riesgo en la organización laboral.

3.1. Problema General.

¿Existe relación entre los riesgos psicosociales laborales y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020?

3.2. Problemas Específicos.

- 1)** ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Exigencias Psicológicas) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020?
- 2)** ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020?
- 3)** ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Apoyo Social de la Empresa y Calidad de Liderazgo) y desempeño laboral el

Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020?

- 4) ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Compensaciones) y el desempeño laboral el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020?
- 5) ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Doble Presencia) y el desempeño laboral el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020?

3. Objetivos.

4.1. Objetivo General.

Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales laborales con el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

4.2. Objetivos Específicos.

- 1) Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Exigencias Psicológicas) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020
- 2) Determinar sí existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020
- 3) Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Apoyo Social de la Empresa y Calidad de Liderazgo) y desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020
- 4) Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Compensaciones) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020
- 5) Determinar si existe relación entre los riesgos psicosociales laborales (Doble Presencia) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

4. Variables.

5.3.1 Variable Independiente

- Riesgos Psicosociales Laborales.

5.3.2 Variable Dependiente

- Desempeño Laboral.

5. Operacionalización de las Variables.

VARIABLES	INDICADORES
V. INDEPENDIENTE Riesgos Psicosociales laborales	<ul style="list-style-type: none">• Dimensión 1: Exigencias Psicológicas• Dimensión 2: Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades• Dimensión 3: Apoyo Social Empresa y Calidad de Liderazgo• Dimensión 4: Compensaciones• Dimensión 5: Doble Presencia
V. DEPENDIENTE Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Rendimiento• Competencias• Capacitación

6. Hipótesis.

7.1. Hipótesis General.

Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

7.2. Hipótesis Específicas.

- 1) Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Exigencias Psicológicas) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.
- 2) Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.
- 3) Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Apoyo Social de la Empresa y Calidad de Liderazgo) y desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.
- 4) Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Compensaciones) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.
- 5) Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Doble Presencia) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

7. Metodología.

8.1. Tipo y Diseño de Investigación.

El tipo de investigación será descriptiva explicativa según Sánchez Carlessi (2005: 14-15) ya que se describirán las variables y se explicará el nivel de relación entre ellas. El método de la investigación será el cuantitativo ya que los cuestionarios que se aplicarán proporcionarán puntajes numéricos los cuales serán procesados estadísticamente a fin de comprobar el grado de correlación entre las variables consideradas. El estudio será de corte transversal ya que los datos de la investigación serán recogidos en un lugar y momento determinados.

El método utilizado será el método hipotético-deductivo. Este método, según Bunge (2006) sigue el siguiente proceso: 1) A través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema; 2) Se formula una hipótesis explicativa; 3) A través de un razonamiento deductivo se intenta validar la hipótesis empíricamente (cuantitativamente). La unidad de observación será el trabajador administrativo de la Municipalidad de Belén (Iquitos), elegida para el estudio. El criterio de inclusión será ser trabajador activo de la mencionada institución. El criterio de exclusión será no ser trabajador activo.

El nivel de la investigación será el “correlacional” (Sánchez Carlessi: 2005). Cazau (2006: 21) señala:

La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, busca establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están).

Por tanto, el objetivo esencial de la investigación correlacional es determinar cómo comportará un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas, es decir, su objetivo es predecir.

Hernández Sampieri (2010: 82) señala que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Por esta razón, las puntuaciones obtenidas de los instrumentos aplicados serán ingresadas a un programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS Ver.20 para Windows. A continuación, se correlacionarán las mencionadas variables, utilizando para ello el Coeficiente de Correlación Lineal Producto-Momento de Pearson, con la finalidad de establecer si existen relaciones significativas entre ellas.

La investigación será de tipo “no experimental” (Sánchez Carlessi: 2005) porque no se manipulará ninguna variable. Será una investigación de “corte transversal” (Ander Egg: 2001) porque analiza el fenómeno en un lugar y momento determinado.

El enfoque a aplicarse será el enfoque “cuantitativo” (Glass: 2004) porque los instrumentos a aplicarse proporcionarán puntajes numéricos los cuales serán procesados estadísticamente, Es decir, los cuestionarios que se aplicarán proporcionarán puntajes numéricos los cuales serán procesados estadísticamente a fin de comprobar el grado de correlación entre las variables consideradas.

8.2. Población y Muestra.

8.2.1. Población.

La población de la investigación estuvo conformada por la totalidad del personal de la Institución Prestadora de Servicios de Salud I-4 Moronacocha "Jorge Arévalo Melho" Iquitos, en dicho centro laboran un total de 60 personas.

8.2.2. Muestra y Muestreo.

En cuanto a la muestra debemos precisar que, como a población no era muy amplia (60 personas) se decidió no aplicar ninguna fórmula de muestreo y se aplicó un muestreo “no probabilístico” de tipo “criterial” u “opinático”, en el cual es el propio investigador quien según su personal criterio decide el tamaño y la composición de la muestra. Por tanto, se seleccionó una muestra de 60 personas.

8.2.3. Unidad de Análisis.

La unidad de análisis fue el personal administrativo del IPRESS I-4 Moronacocha "Jorge Arévalo Melho" Iquitos, y que hubiera aceptado en forma escrita la institución (consentimiento informado) en formar parte de la investigación.

8.2.4. Criterios de Inclusión.

Los criterios de inclusión fueron:

- Ser personal administrativo del IPRESS I-4 Moronacocha - Iquitos en situación de actividad.
- Con residencia geográfica en la ciudad de Iquitos.
- Que hubiese aceptado en forma escrita (consentimiento informado) en formar parte de la investigación.

8.2.5. Criterios de Exclusión.

- No ser personal administrativo del IPRESS I-4 Moronacocha - Iquitos.
- No radicar en la ciudad de Iquitos.

- Que no acepten en forma escrita (consentimiento informado) en formar parte de la investigación.

8.3. Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.

8.3.1. Técnica.

La técnica que se empleó en la presente investigación es la “observación por encuesta”. Según García Ferrando (1993: 142)¹ la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Complementariamente, Sierra Bravo (2004: 83)² señala que:

La observación por encuesta, consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

8.3.2. Instrumentos.

Los instrumentos fueron dos cuestionarios tipo Likert que se aplicaron con el fin de recabar información sobre el conocimiento de los integrantes de la muestra sobre las variables consideradas en la presente investigación. Estos instrumentos fueron respondidos por los pacientes considerados en la muestra. Ambos cuestionarios antes de ser aplicados definitivamente fueron sometidos a estudios de validez aplicando el criterio de expertos y a estudios de confiabilidad utilizando la Prueba Alpha de Cronbach.

¹ García Ferrando M. La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.

² Sierra Bravo R. (2004) Técnicas de Investigación social. Madrid: Paraninfo.

A. Cuestionario Versión Corta (SUSESO-ISTAS21),

Para la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, y como instrumento se utilizará el Cuestionario Versión Corta (SUSESO-ISTAS21), considerado uno de los instrumentos más eficaces para investigar, evaluar y prevenir los riesgos psicosociales.

Existen varios modelos que permiten examinar el RPSL (Riesgo Psicosocial Laboral) Entre esos modelos, los de mayor aceptación han sido el modelo Demanda/Control/Apoyo social (DCAS) y el modelo Desbalance Esfuerzo Recompensa (DER) (8). El cuestionario SUSESO-ISTAS21 se originó en Dinamarca (COPSOQ -ISTAS, 2014). Su uso se ha extendido a nivel internacional, siendo validado en España, Alemania y Chile. Otros países están desarrollando su validación. Esta versión corta consta de un cuestionario de 20 preguntas divididas en 5 dimensiones, cada uno tiene 5 alternativas de respuestas:

- Situación de siempre
- Situación de que la mayoría de las veces
- Situación alguna de veces
- Situación de un solo, unas, pocas veces
- Situación de nunca

Contiene dimensiones que se consideran consecuencias del riesgo. Las dimensiones son medidas por las escalas de salud general, salud mental y vitalidad que están contenidas en el cuestionario SF36 (36-Item Short Form Survey), cuestionario que también fue validado y estandarizado en Chile. La versión completa (VC) del cuestionario SUSESO/ISTAS21, contiene estas tres escalas. El proceso de validación y estandarización del Cuestionario significó un largo y riguroso proceso, que finalmente dio como resultado un instrumento válido, confiable y estandarizado para Chile). No se trató sólo de traducir al lenguaje español el mencionado instrumento, sino que se demostró que sus propiedades psicométricas eran adecuadas al objeto de medición que se necesitaba. Hay que precisar que el Cuestionario y su aplicación están orientados a la prevención de los riesgos y no a la determinación del origen, laboral o común, de una patología. No es una evaluación del denominado “clima laboral”, sino que de los factores de riesgo

que pueden impactar en la salud de los trabajadores. Su aplicación permite medir dichos riesgos en diversas áreas o dimensiones y comparar los niveles encontrados con los valores normales para Chile. Posibilita desarrollare y aplicar, programas de intervención, si es que se detectan riesgos elevados, y así controlarlos o disminuirlos. Facilita la identificación y ubicación de los problemas en el trabajo y el posterior diseño de las mejores estrategias para afrontarlos. En el mundo, el SUSESO/ISTAS 21 ha tenido amplia acogida siendo validado en varios países, lo que permite comparación de resultados. Su uso es respaldado por múltiples publicaciones científicas que lo han acogido como un buen instrumento de medida al basarse en una teoría científica y en el diálogo social. La aplicación del Cuestionario implica una metodología participativa en todas sus etapas. La medición misma, es decir, contestar el Cuestionario, es solo una parte del proceso total. Aplicar el Cuestionario significa comprometerse a que esta metodología se cumpla. La metodología participativa, hace una diferencia entre el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 y otros instrumentos de medición.

El nivel de riesgo psicosocial se determina a través de la siguiente clasificación:

Dimensión	Nivel de riesgo bajo (verde)	Nivel de riesgo medio (amarillo)	Nivel de riesgo alto (rojo)
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

Lograda la validez del instrumento el mismo fue sometido adicionalmente a juicio de expertos, se midió la concordancia de opiniones a través de la prueba Binomial resultando significativa (< 0.50) en cada ítem). Para lograr la confiabilidad se utilizó el coeficiente Chi cuadrado con resultado 0,82%; considerando como índice de confiabilidad alta.

El Cuestionario posee Cinco (5) dimensiones. Las dimensiones son:

a) Exigencias Psicológicas en el Trabajo: Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). Contiene la dimensión “demanda” del modelo DCAS y la dimensión “esfuerzo” del modelo DER, aunque las rebasa.

b) Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades: En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión “control” del modelo DCAS.

c) Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo: Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” en el modelo DCAS. Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de liderazgo.

d) Compensaciones: Se puede hacer equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo DER de Siegrist, permitiendo medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados).

e) Doble Presencia: Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”.

B. Cuestionario de Autoevaluación del Desempeño Laboral.

Cuestionario para evaluar el Rendimiento Laboral: Para determinar el rendimiento laboral se aplicará un cuestionario de 27 Ítems tipo Likert con cuatro alternativas de respuesta (Ver Anexo). El cuestionario evalúa las siguientes dimensiones:

- Desempeño (ítems del 1 al 10)
- Actitud (ítems del 11 al 20)
- Habilidades (ítems del 21 al 27)

El instrumento, según su autor, tiene validez y confiabilidad comprobadas.

8.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos.

Se llevaron a cabo los siguientes procedimientos para la recolección de los datos:

- a) Se coordinó con los responsables de la institución hospitalaria para el acceso y la aplicación de los instrumentos.
- b) La aplicación de los cuestionarios fue presencial o virtual (mediante encuestas por internet, según las circunstancias sanitarias lo permitan).
- c) Se seleccionó la muestra.
- d) Se aplicaron los instrumentos.
- e) Se calificaron los cuestionarios aplicados.
- f) Se tabularon las calificaciones obtenidas.
- g) Las puntuaciones obtenidas fueron trasladadas al Programa Estadístico SPSS V. 22 para los análisis estadísticos del caso.
- h) Se llevaron a cabo los procedimientos estadísticos del caso y se comprobaron o no las hipótesis planteadas.
- i) Se efectuaron los análisis de resultados y se plantearon las respectivas conclusiones y se formularán las recomendaciones pertinentes.

8.4. Proceso de Recolección de Datos.

Se llevaron a cabo los siguientes procedimientos para la recopilación de los datos:

1. Se coordinó con los responsables de la entidad hospitalaria para el acceso y la aplicación de los instrumentos.
2. Se aplicaron los instrumentos.
3. Se calificaron los cuestionarios aplicados.
4. Las puntuaciones obtenidas fueron trasladadas al Programa Estadístico SPSS V. 22 para los análisis estadísticos del caso.
5. Se llevaron a cabo los procedimientos estadísticos del caso y se comprobaron o no las hipótesis planteadas.
6. Se efectuaron los análisis de resultados y se plantearán las respectivas conclusiones y se formularon las recomendaciones pertinentes.

8.5. Análisis de Datos.

8.5.1 Estadística Descriptiva.

Para la estadística descriptiva se utilizó básicamente el análisis de frecuencias recurriéndose a las medidas de tendencia central (Media, Mediana y Moda) así como a medidas de variabilidad Desviación Estándar y Varianza.

a) Fórmula de la Media (Medida de Tendencia Central):

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

b) Fórmula de la Desviación Estándar (Medida de Variabilidad):

$$s = \frac{\sqrt{\frac{\sum fX^2}{n} - \left(\frac{\sum fX}{n}\right)^2}}{n - 1}$$

8.5.2 Estadística Inferencial.

Como el nivel de la investigación es el correlacional se aplicó para la contrastación de las hipótesis el análisis de correlación. El Coeficiente de Correlación, tal como señalan Mason y Lind (2008)³ expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas. El Coeficiente de Correlación, puede ser positivo (el incremento en una variable implica un incremento en la otra variable, el decremento en una variable implica el decremento de la otra variable); negativo (el incremento en una variable implica el decremento de la otra variable); significativo (la asociación de las variables tiene valor estadístico); no significativo (la asociación de las variables no tiene valor estadístico)". El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, mientras más se acerque al 1 la relación entre las variables es más intensa. El tipo de correlación específica que se aplicó fue determinada la normalidad o no de la distribución de las puntuaciones de muestra en sus respuestas a los cuestionarios.

³ Mason, A y Lind, M. (2008) Estadística para Administradores. México. McGraw Hill.

8.5.3 Nivel de Significación.

Los resultados serán analizados e interpretados basándose en la contrastación de las hipótesis planteadas con los hallazgos del procesamiento estadístico. Las hipótesis se considerarán comprobadas si las correlaciones obtenidas son positiva y significativas a un nivel de significación de $p: 0.05$.

8.5.4 Proceso de Análisis de los Datos.

Para el ingreso de los datos se construyó una matriz de datos de la siguiente manera:

Cuadro 1: Matriz Ingreso de Datos

	Variable Independiente (x) Riesgos Psicosociales (S ₁)	Variable Dependiente (Y) Desempeño Laboral (S ₂)
O ₁	R ₁	R ₂
O		
O		
O		
O		
O ₁₂₀	O _{120/1}	O _{120/2}

Fuente: Elaboración propia

En donde O son las "unidades de análisis", es decir, la muestra a los que se le aplicarán el cuestionario sobre Riesgos Psicosociales (S₁) y el Desempeño Laboral (S₂). La letra "R" se refiere a los valores obtenidos en ambas variables.

Se aplicaron los procedimientos inductivos, deductivos y comparativos del caso para el análisis de la información obtenida. La verificación estadística de las Hipótesis se efectuó comparando el enunciado formulado en la hipótesis con el resultado obtenido en el procesamiento de los datos. Finalmente, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones del caso, incluyendo una propuesta legislativa.

Como se indicó anteriormente, para la comprobación de las hipótesis se procedió a contrastar el planteamiento hipotético con los resultados estadísticos obtenidos del procesamiento estadístico de los datos provenientes de los cuestionarios. Las hipótesis se considerarán comprobadas si las correlaciones obtenidas son significativas a un nivel de p : 0.05. Asimismo, se elaborarán los gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

Con el propósito de determinar qué tipo de correlación aplicar (Correlación Paramétrica o Correlación No Paramétrica) se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov (2018). Si el valor “ p ” encontrado de la Significación Asintótica Lateral es 0.05 o menor se establece que la distribución de los puntajes de la variable en estudio no es una distribución normal y, por tanto, no puede aplicarse la estadística paramétrica, es decir, la Correlación Producto Momento de Pearson). En consecuencia, deberá aplicarse la Correlación de Spearman que se utiliza cuando las variables son numéricas pero que no tienen una distribución normal.

Si, por el contrario, la Prueba de Kolmogorov – Smirnov presenta una Significación Asintótica Lateral mayor que 0.05 se establece que la distribución de los puntajes de la variable en estudio es una distribución normal y, por tanto, puede aplicarse la estadística paramétrica, es decir, la Correlación Producto Momento de Pearson).

El Coeficiente de Correlación, tal como señalan Mason y Lind (1998)⁴ expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas. Puede ser positivo (el incremento en una variable implica un incremento en la otra variable, el decremento en una variable implica el decremento de la otra variable); negativo (el incremento en una variable implica el decremento de la otra variable); significativo (la asociación de las variables tiene valor estadístico); no significativo (la asociación de las variables no tiene valor estadístico). El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, mientras más se acerque al 1 la relación entre las variables es más intensa.

⁴ Mason, A y Lind, M. (1998) Estadística para Administradores. México. McGraw Hill.

8.6. Consideraciones Éticas.

1. Se realizó la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitaron las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.
2. La investigación buscó mejorar el conocimiento y la generación de valor en la institución estatal objeto de estudio.
3. El trabajo de investigación guardó la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
4. Se respetó los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizaron datos falsos ni se elaboraron informes intencionados.
5. No se cometió plagio, se respetó la propiedad intelectual de los autores y se citó de manera correcta cuando se utilizaron partes de textos o citas de otros autores.

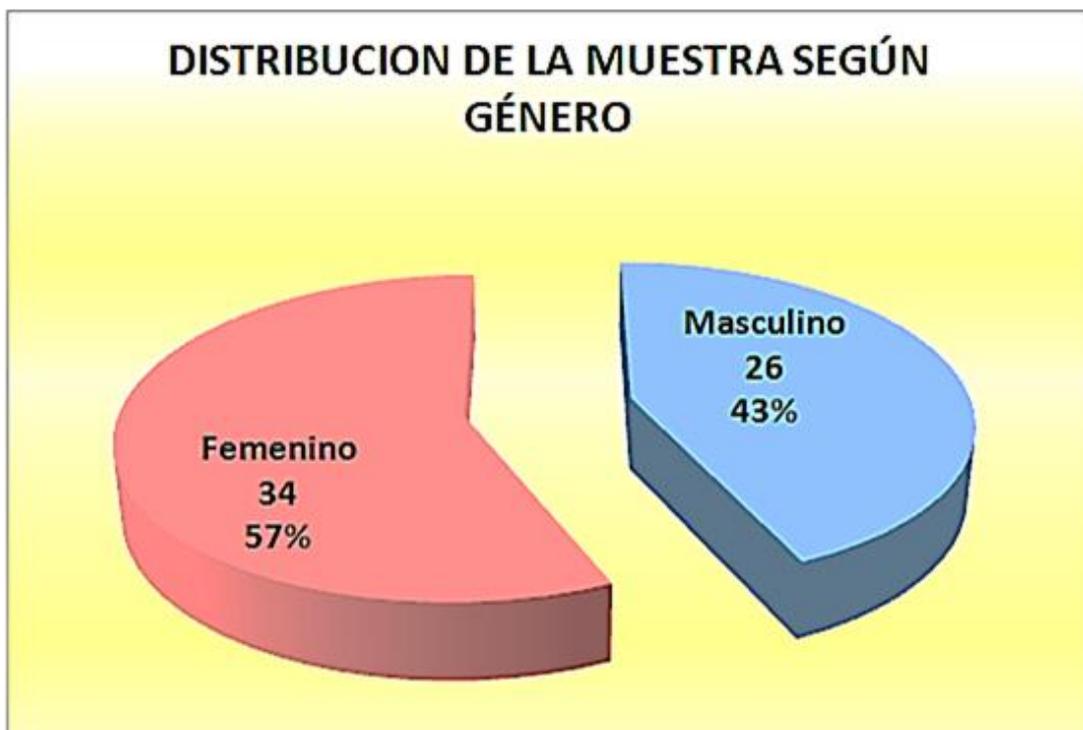
9. Resultados.

9.1. Estadística Descriptiva.

a. Características de la Muestra Según Género.

La muestra de la investigación estuvo conformada por 60 personas de los cuales 34 pertenecían al género femenino y 26 al género masculino. Esto se aprecia en el siguiente gráfico:

Figura 1: Características de la Muestra Según Género:

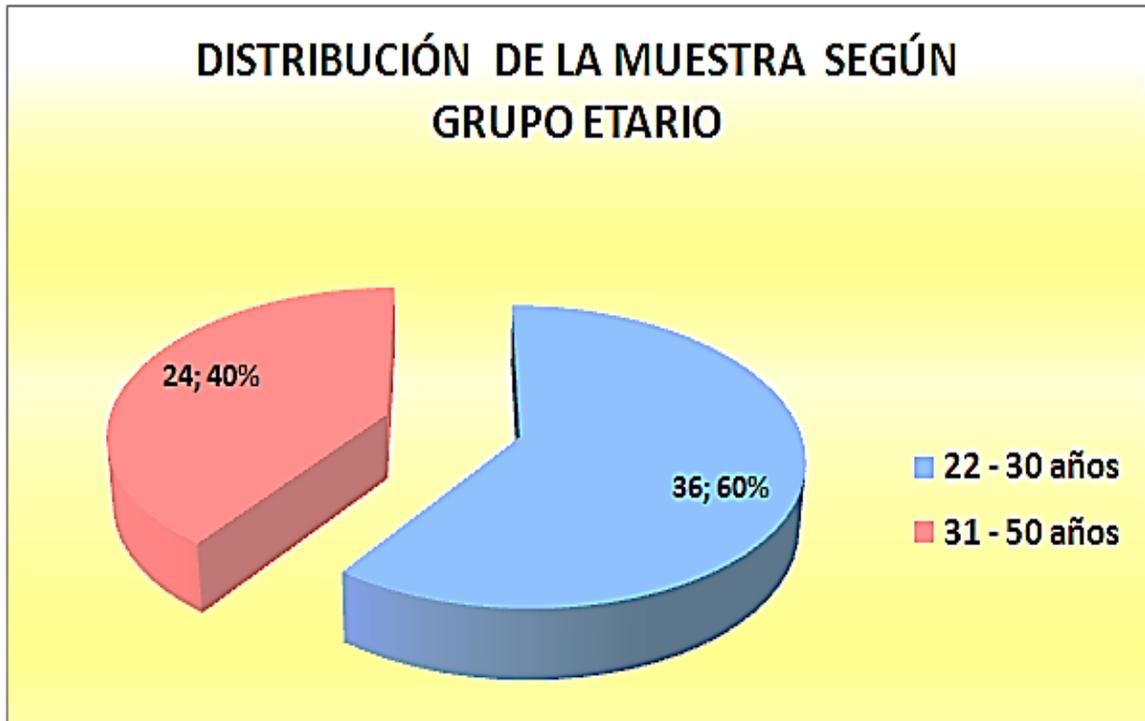


Fuente: Elaboración propia.

b. Características de la Muestra Según Grupo Etario:

La muestra de la investigación se distribuyó según edad de la siguiente manera, de acuerdo al siguiente gráfico:

Figura 2: Distribución de la Muestra Según Grupo Etario:



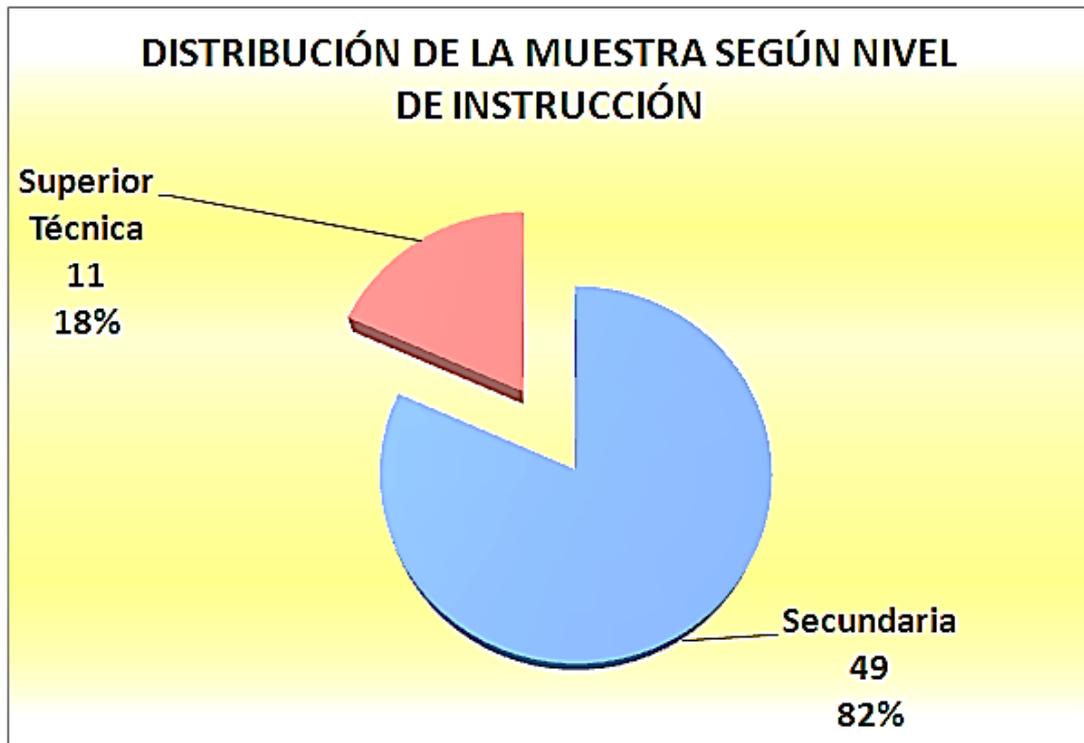
Fuente: Elaboración propia.

Se aprecia que el grupo mayoritario es el que tiene como rango de edad los 22 - 30 años. Se aprecia que el grupo minoritario es el que tiene como edad los 31 - 50 años.

c. Características de la Muestra Según Nivel de Instrucción.

La muestra de la investigación se distribuyó según su nivel de instrucción de la siguiente manera, de acuerdo al siguiente gráfico:

Figura 3: Distribución de la Muestra Según su Nivel de Instrucción:



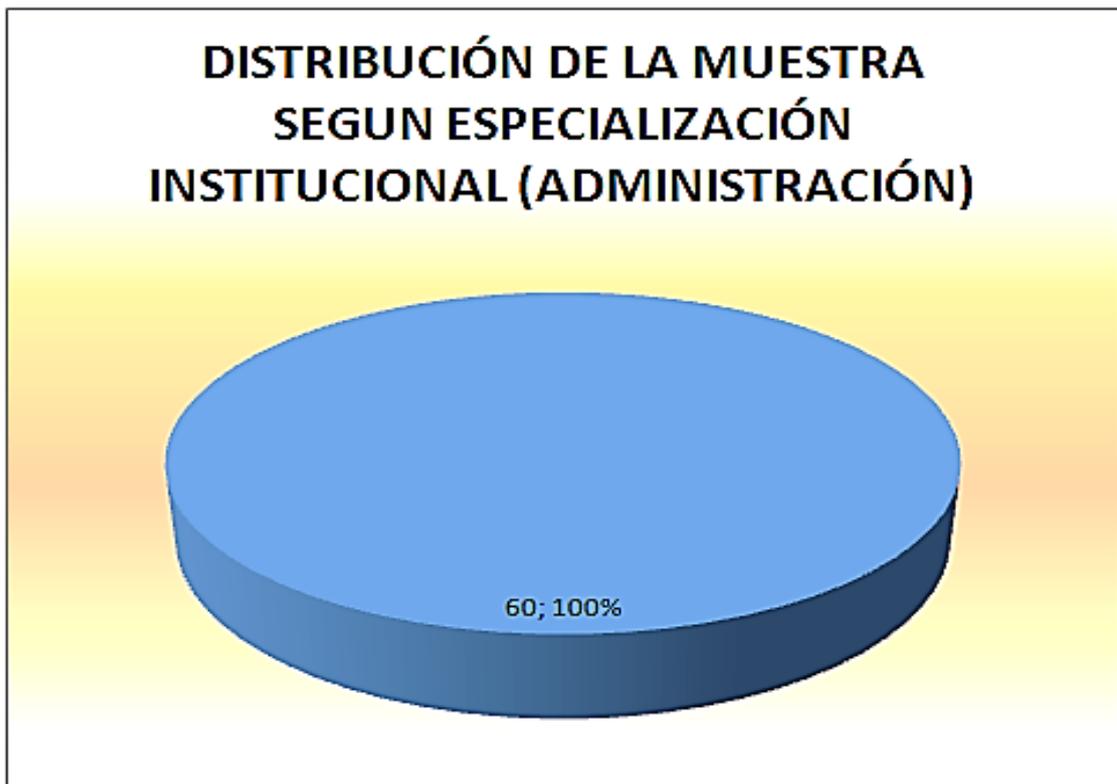
Fuente: Elaboración propia.

Se aprecia que el grupo mayoritario del personal administrativo está conformado por personas con nivel de Educación Secundaria (49) y que el grupo minoritario está conformado por personas con nivel de Educación Superior Técnica (11).

d. Características de la Muestra Según Especialización Institucional.

La muestra de la investigación se distribuyó según su especialización institucional de acuerdo al siguiente gráfico:

Figura 4: Distribución de la Muestra Según su Especialización Institucional:



Fuente: Elaboración propia.

Se aprecia que la totalidad de la muestra está conformada por personal administrativo.

9.2. Análisis Descriptivo de las Variables y sus Dimensiones.

La muestra de la investigación presentó en sus variables los siguientes valores en sus estadísticos descriptivos:

Tabla 1: Valores de la Muestra Referidos a sus Estadísticos Descriptivos:

		Estadísticos						
		Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	Compensaciones	Doble Presencia	Riesgos Psicosociales Laborales	Desempeño Laboral
N	Válido	60	60	60	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		12,10	11,07	8,27	5,78	4,90	8,357	54,85
Mediana		13,00	13,00	8,50	5,00	5,00	9,000	48,00
Moda		11 ^a	17	9	5	5 ^a	2,4 ^a	46
Desviación estándar		4,743	6,462	4,506	3,120	2,089	3,7897	16,230
Varianza		22,498	41,758	20,301	9,732	4,363	14,362	263,418
Rango		17	18	16	11	7	12,4	54
Mínimo		2	1	1	1	1	1,4	34
Máximo		19	19	17	12	8	13,8	88
Suma		726	664	496	347	294	501,4	3291

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Elaboración propia

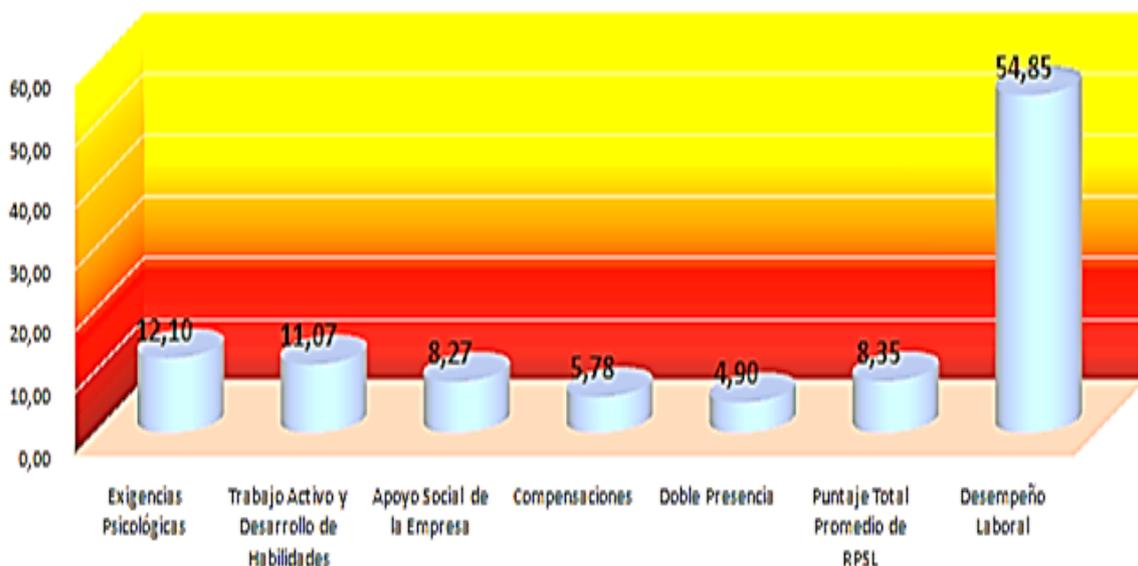
En la Tabla 4 apreciamos las medidas de tendencia central: media, mediana y moda.

- La media aritmética es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos. Es el promedio del puntaje obtenido por la muestra.
- La mediana es el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos, cuando estos están ordenados en forma creciente o decreciente.
- La moda de un conjunto de datos es el dato que más veces se repite, es decir, aquel que tiene mayor frecuencia absoluta. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda.

- La desviación estándar es un promedio de las desviaciones individuales de cada observación con respecto a la media de una distribución. Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población.
- La varianza es una medida de dispersión que representa la variabilidad de una serie de datos respecto a su media. Formalmente se calcula como la suma de los residuos al cuadrado divididos entre el total de observaciones. También se puede calcular como la desviación típica al cuadrado.
- El puntaje mínimo es la menor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables. El puntaje máximo es la mayor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables.
- El rango da la idea de proximidad de los datos a la media. Se calcula restando el dato menor al dato mayor. Este dato permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto mayor es el rango, más dispersos están los datos de un conjunto.
- La suma es la adición del total de puntuaciones de cada variable.

La distribución de las puntuaciones promedio en las diferentes áreas del estudio se aprecia en el siguiente gráfico:

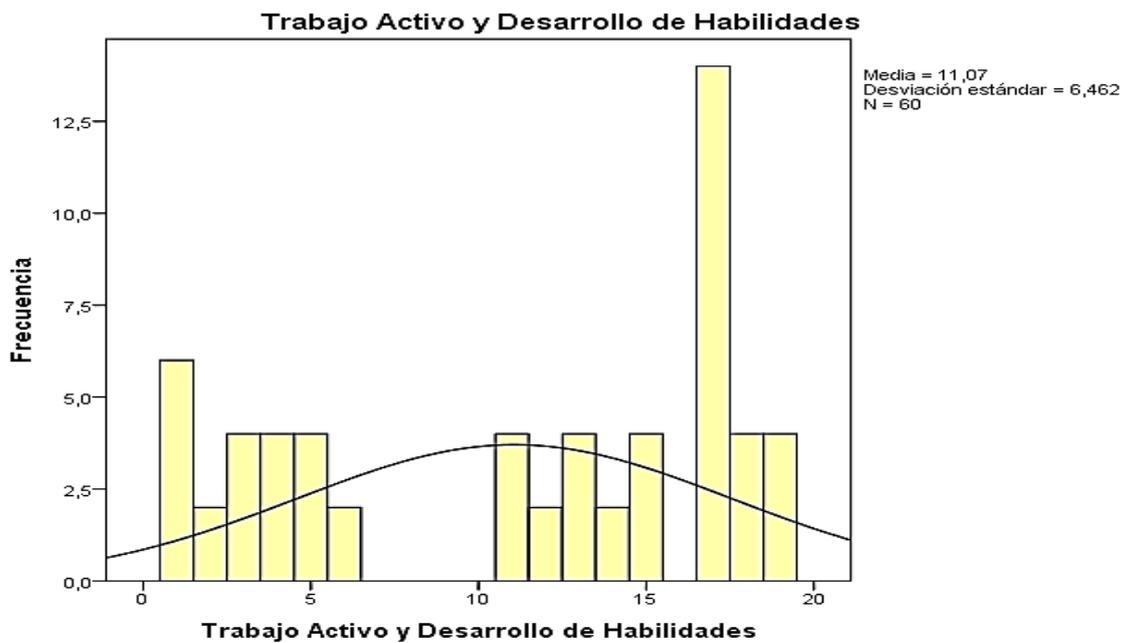
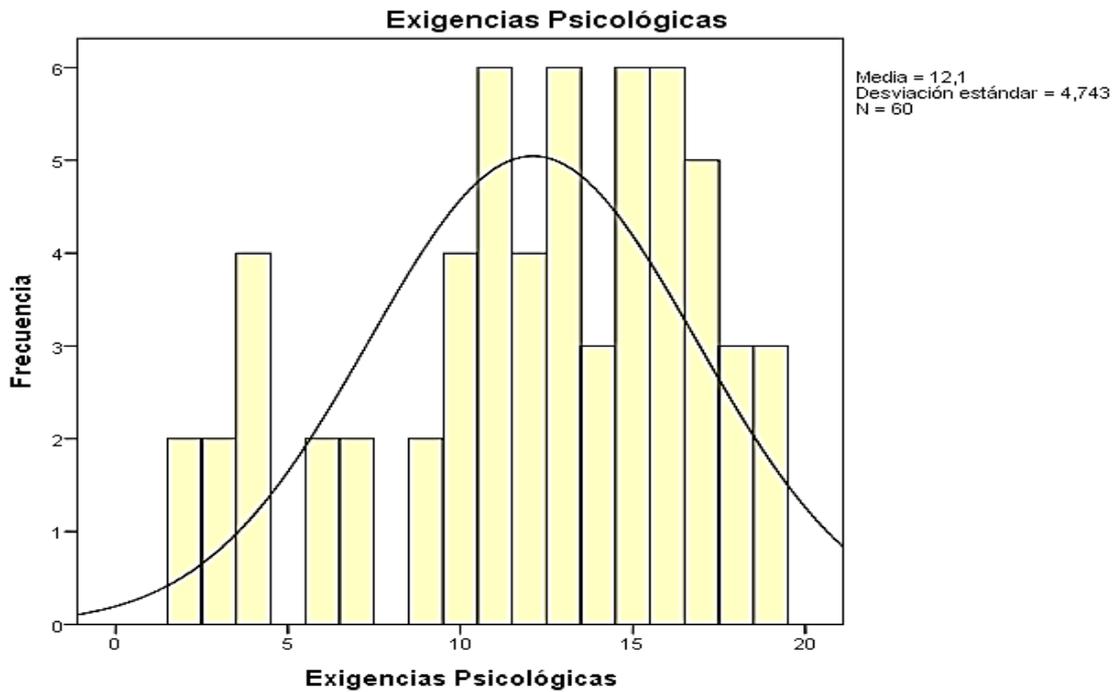
Gráfico 5: Puntuaciones Promedio Obtenidas en las Áreas de Estudio:

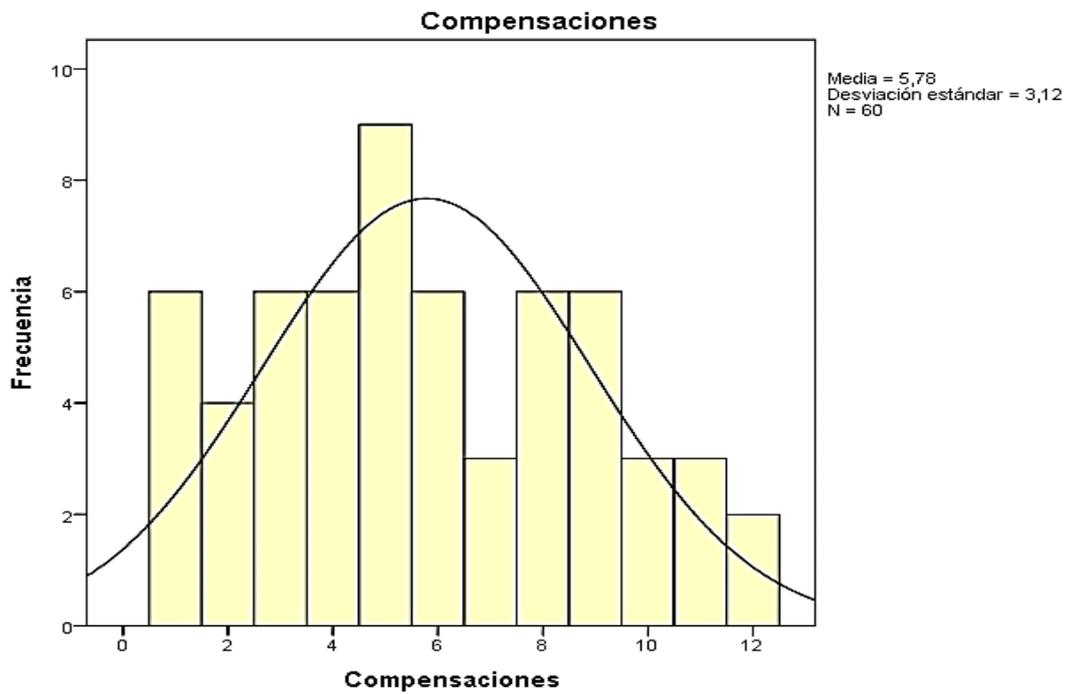
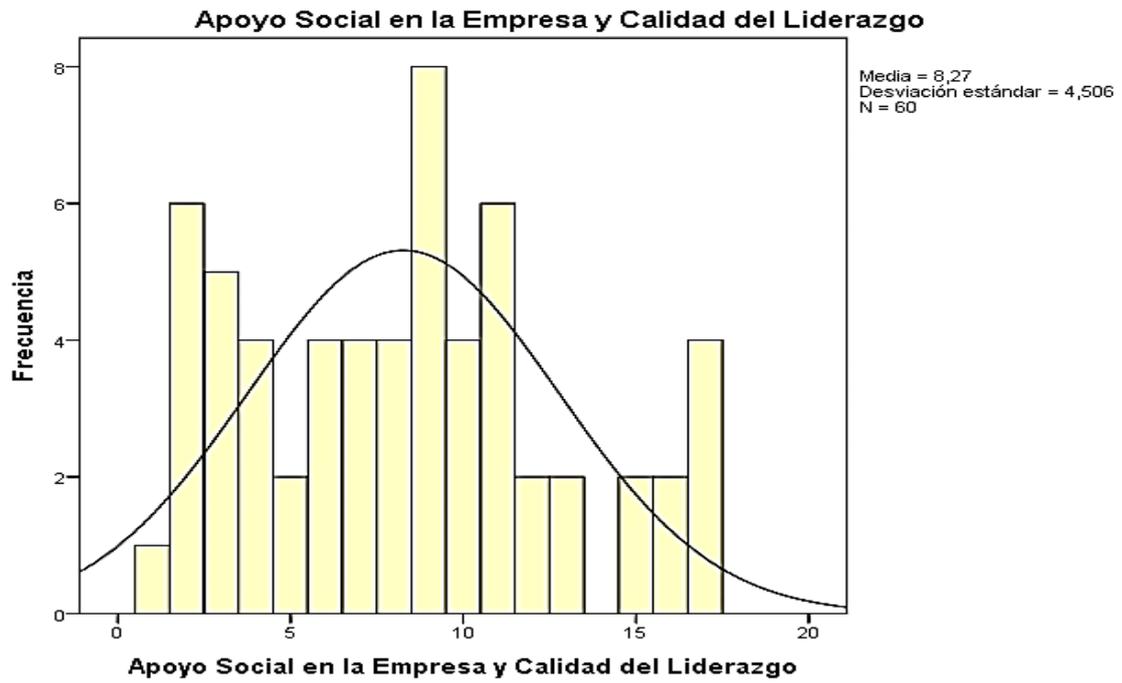


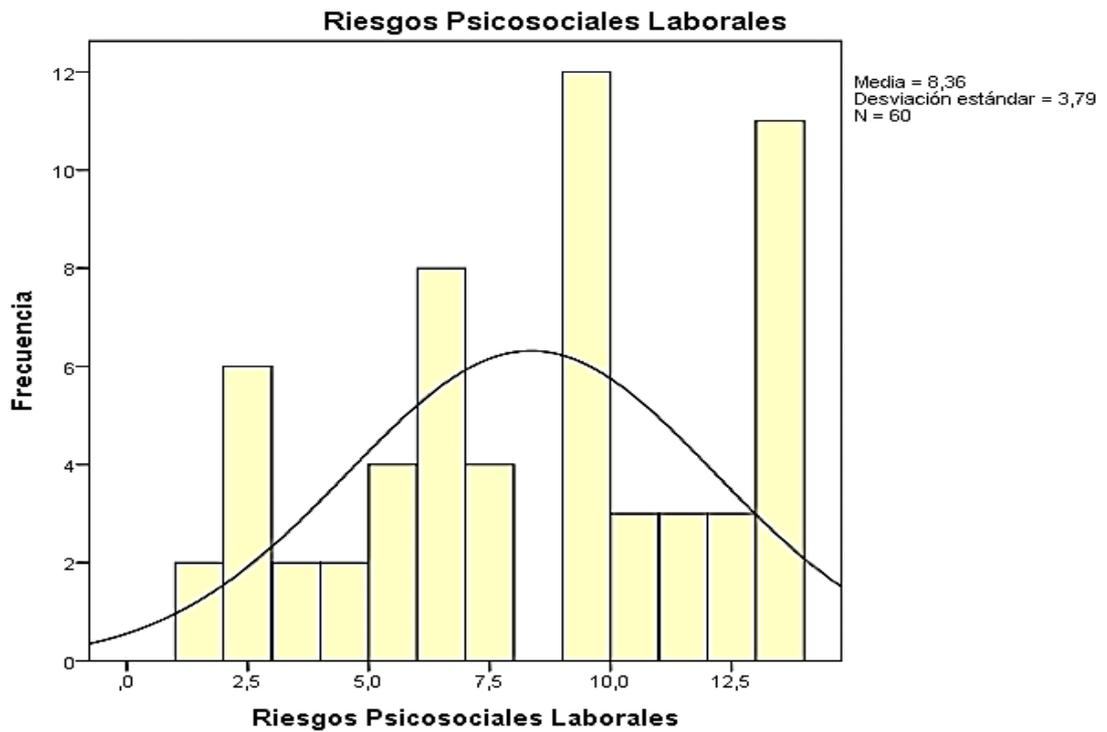
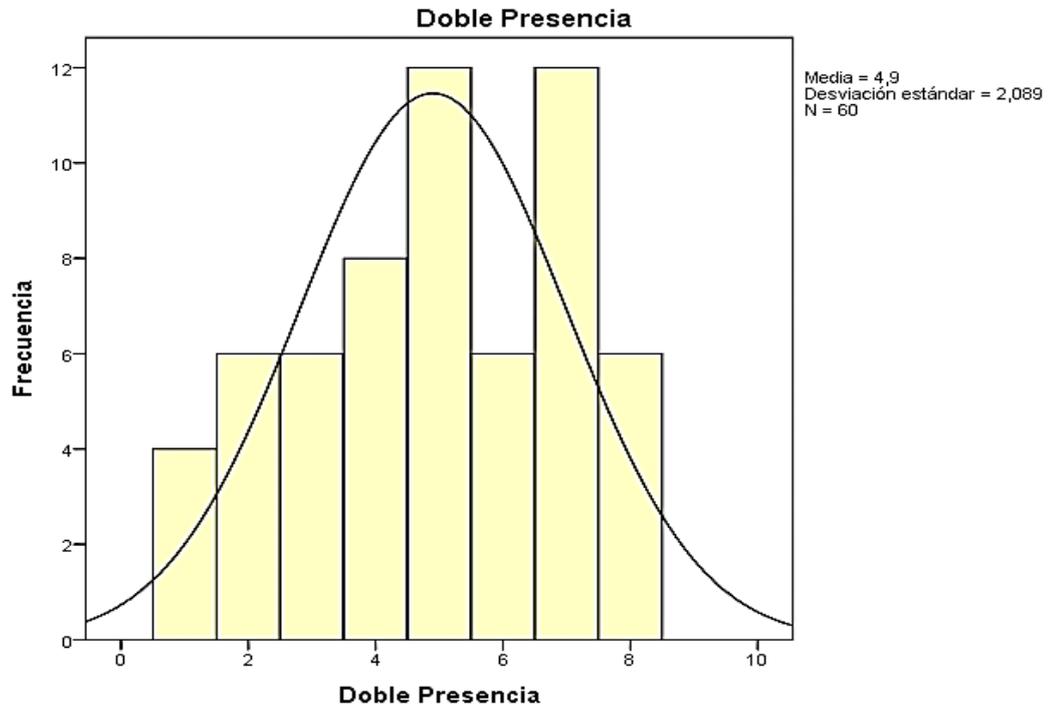
Fuente: Elaboración propia.

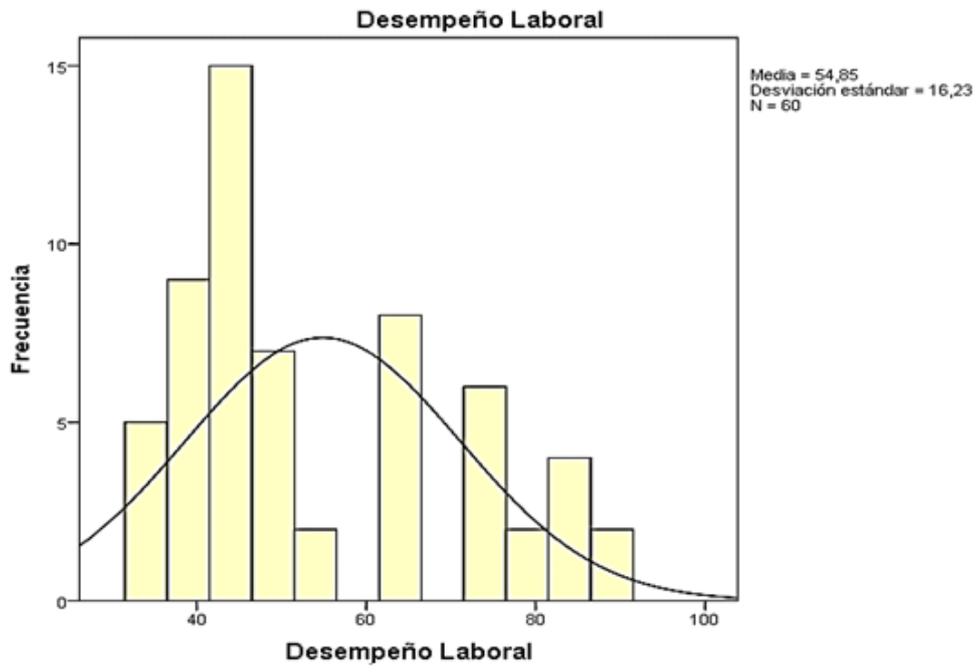
9.3. Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov:

Con el propósito de determinar qué tipo de correlación aplicar (Correlación Paramétrica o Correlación No Paramétrica) se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov. Con este propósito, en primer lugar, se solicitó los histogramas de las respectivas variables del estudio:









A continuación, apreciamos en la siguiente tabla la asimetría y curtosis de cada uno de las tablas:

Tabla 2: Estadísticos de Asimetría y Curtosis de Cada una de las Variables:

		Estadísticos						
		Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	Compensaciones	Doble Presencia	Riesgos Psicosociales Laborales	Desempeño Laboral
N	Válido	60	60	60	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
	Asimetría	-,624	-,370	,314	,208	-,255	-,214	,669
	Error estándar de asimetría	,309	,309	,309	,309	,309	,309	,309
	Curtosis	-,515	-1,519	-,707	-,913	-,961	-1,119	-,884
	Error estándar de curtosis	,048	,039	,032	,045	,041	,046	,042

Fuente: Elaboración propia.

Los datos recabados de asimetría y curtosis indican la probabilidad de que las distribuciones obtenidas no tengan una distribución normal. Para comprobar la normalidad de la distribución de cada una de las variables consideradas planteamos la respectiva hipótesis alterna seguida de la hipótesis nula:

H₁: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal.

H₀: La distribución de la variable en estudio NO difiere de la distribución normal.

El nivel de significancia asumido es el Alfa = 0.05

Para determinar la normalidad de la distribución de las puntuaciones consideradas se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov. Ver Tabla

Tabla 3: Prueba de Kolmogorov-Smirnov Para Una Muestra:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	Compensaciones	Doble Presencia	Riesgos Psicosociales Laborales	Desempeño Laboral
N		60	60	60	60	60	60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	12,10	11,07	8,27	5,78	4,90	8,357	54,85
	Desviación estándar	4,743	6,462	4,506	3,120	2,089	3,7897	16,230
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,113	,187	,095	,116	,143	,102	,197
	Positivo	,089	,159	,095	,116	,085	,082	,197
	Negativo	-,113	-,187	-,066	-,095	-,143	-,102	-,099
Estadístico de prueba		,113	,187	,095	,116	,143	,102	,197
Sig. asintótica (bilateral)		,045 ^c	,000 ^c	,022 ^{c,d}	,044 ^c	,004 ^c	,033 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Elaboración propia

El valor encontrado de P es la Significación Asintótica Lateral es en todos los casos menor que 0.05 (Ver Tabla 6 Estadístico de Prueba). Como el valor P encontrado para todas las variables es menor que el Nivel de Significancia de 0.05. se acepta la Hipótesis Nula que indicaba que la distribución de las variables en estudio no es una distribución normal. Es decir, la distribución de los puntajes no es una distribución normal y debe aplicarse la estadística no paramétrica (Correlación de Spearman). En consecuencia, no puede aplicarse la Correlación Producto Momento de Pearson que se utiliza cuando las variables son numéricas y tienen una distribución normal.

9.4. Estadística Inferencial.

La estadística inferencial es la parte de la estadística que comprende métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una parte de esta. Pretende obtener conclusiones útiles para hacer deducciones sobre una totalidad, basándose en la información de la muestra. Emplea usualmente mecanismos que le permiten llevar a cabo dichas deducciones, tales como pruebas de estimación puntual (o de intervalos de confianza), pruebas de hipótesis, pruebas paramétricas (como de media, de diferencia de medias, proporciones, etc.) y no paramétricas (como la prueba del chi-cuadrado, etc.). También le son útiles los análisis de correlación y de regresión, las series cronológicas, el análisis de varianza, entre otros.

En la siguiente tabla apreciamos la totalidad de correlaciones del estudio. Estimamos que todas son significativas.

Tabla 3: Correlación:

Correlaciones

			Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	Compensaciones	Doble Presencia	Riesgos Psicosociales Laborales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Exigencias Psicológicas	Coefficiente de correlación	1,000	-,373**	-,576**	,929**	,876**	,972**	-,928**
		Sig. (bilateral)	.	,003	,000	,000	,000	,000	,000
		N	60	60	60	60	60	60	60
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Coefficiente de correlación	-,373**	1,000	,719**	-,404**	-,325*	-,402**	,402**
		Sig. (bilateral)	,003	.	,000	,001	,011	,001	,001
		N	60	60	60	60	60	60	60
Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	Coefficiente de correlación	-,576**	,719**	1,000	-,591**	-,547**	-,607**	,584**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	60	60	60	60	60	60	60
Compensaciones	Compensaciones	Coefficiente de correlación	,929**	-,404**	-,591**	1,000	,874**	,976**	-,951**
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	.	,000	,000	,000
		N	60	60	60	60	60	60	60
Doble Presencia	Doble Presencia	Coefficiente de correlación	,876**	-,325*	-,547**	,874**	1,000	,892**	-,896**
		Sig. (bilateral)	,000	,011	,000	,000	.	,000	,000
		N	60	60	60	60	60	60	60
Riesgos Psicosociales Laborales	Riesgos Psicosociales Laborales	Coefficiente de correlación	,972**	-,402**	-,607**	,976**	,892**	1,000	-,969**
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,000	,000	.	,000
		N	60	60	60	60	60	60	60
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,928**	,402**	,584**	-,951**	-,896**	-,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	.
		N	60	60	60	60	60	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

a) Comprobación de la Hipótesis General:

La Hipótesis General planteaba que: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 22.0, la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 04: Correlaciones Entre las Variables, Para la Hipótesis General:

Correlaciones				
			Riesgos Psicosociales Laborales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Riesgos Psicosociales Laborales	Coefficiente de correlación	1,000	-,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

- Interpretación:

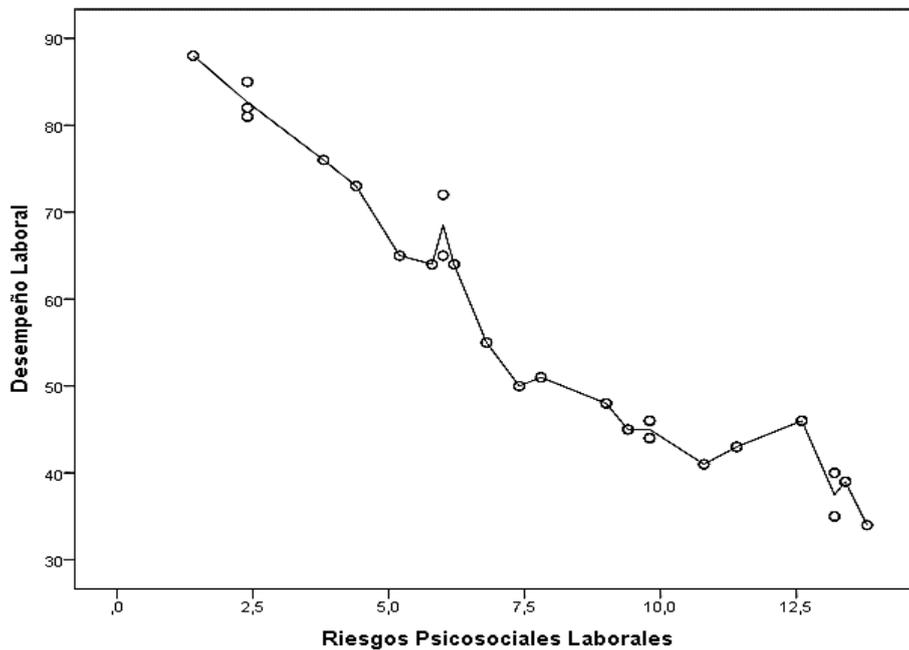
El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.96 lo que constató que existe una relación significativa e inversa entre ambas variables.

- Conclusión:

Se concluyó que, los Riesgos Psicosociales Laborales se relacionan negativa y significativamente con el desempeño laboral. Es decir, a medida que se incrementan los Riesgos Psicosociales Laborales el desempeño laboral tiende a disminuir en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis General.

Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Gráfico 5: Relación entre Riesgos Psicosociales Laborales y el Desempeño Laboral:



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al incrementarse los riesgos psicosociales laborales disminuye significativamente el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

a. Comprobación de la Hipótesis Específica 1:

Esta Hipótesis planteaba que: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Exigencias Psicológicas) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 5: Correlaciones Entre las Variables, Para la Hipótesis Específica 1:

			Exigencias Psicológicas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Exigencias Psicológicas	Coefficiente de correlación	1,000	-,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

- Interpretación:

El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.92 lo que constató que existía una relación significativa e inversa entre ambas variables.

- Conclusión

Se concluyó que, los Riesgos Psicosociales Laborales (Exigencias Psicológicas) se relacionan negativa y significativamente con el desempeño laboral. Es decir, a medida que se incrementan los Riesgos Psicosociales Laborales (Exigencias Psicológicas) el desempeño laboral tiende a disminuir en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 1.

Esta Hipótesis planteaba que: ““Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 6: Correlaciones Entre las Variables, Para la Hipótesis Específica 2:

		Correlaciones		
			Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

- Interpretación:

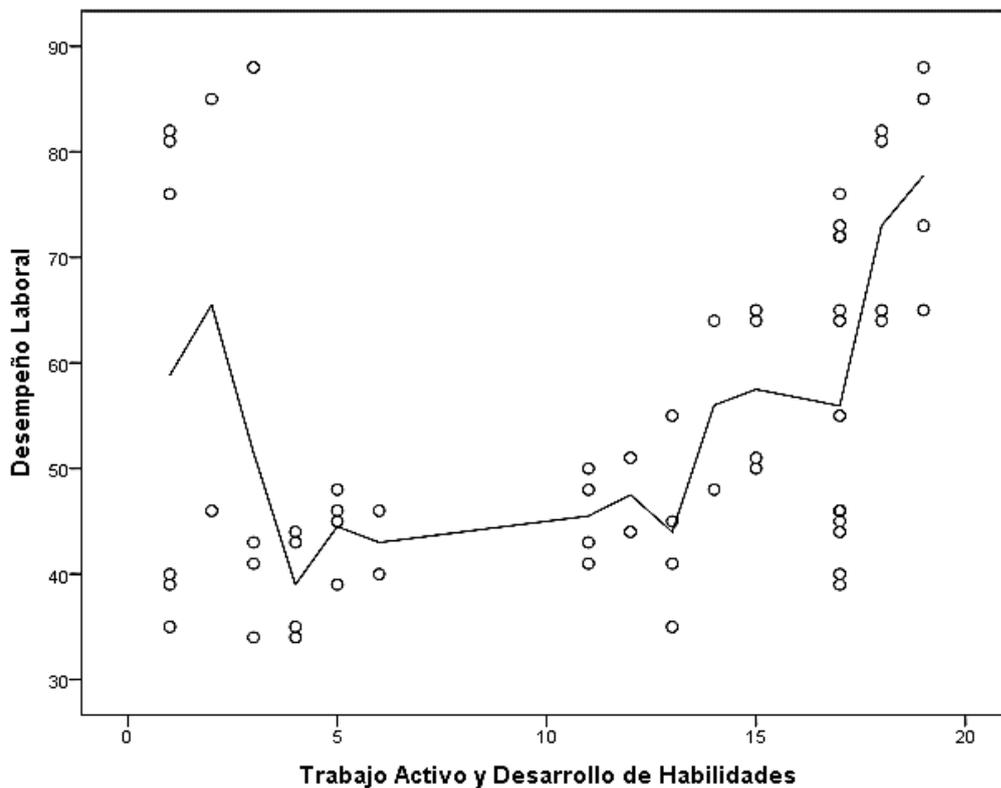
El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.402 lo que constató que existía una relación significativa y positiva entre ambas variables.

- Conclusión:

Por tanto, se concluyó que, a medida que se incrementa el Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades se incrementa el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 2.

Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Gráfico 6: Relación entre Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades y el Desempeño Laboral:



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al aumentar el Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades se incrementa el desempeño laboral.

b. Comprobación de la Hipótesis Específica 3:

Esta Hipótesis planteaba que: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Apoyo Social de la Empresa y Calidad de Liderazgo) y desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla 8 **16**:

Tabla 8: Correlaciones Entre las Variables, Para la Hipótesis Específica 3:

		Correlaciones	
		Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	Desempeño Laboral
Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,587**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,587**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

- Interpretación:

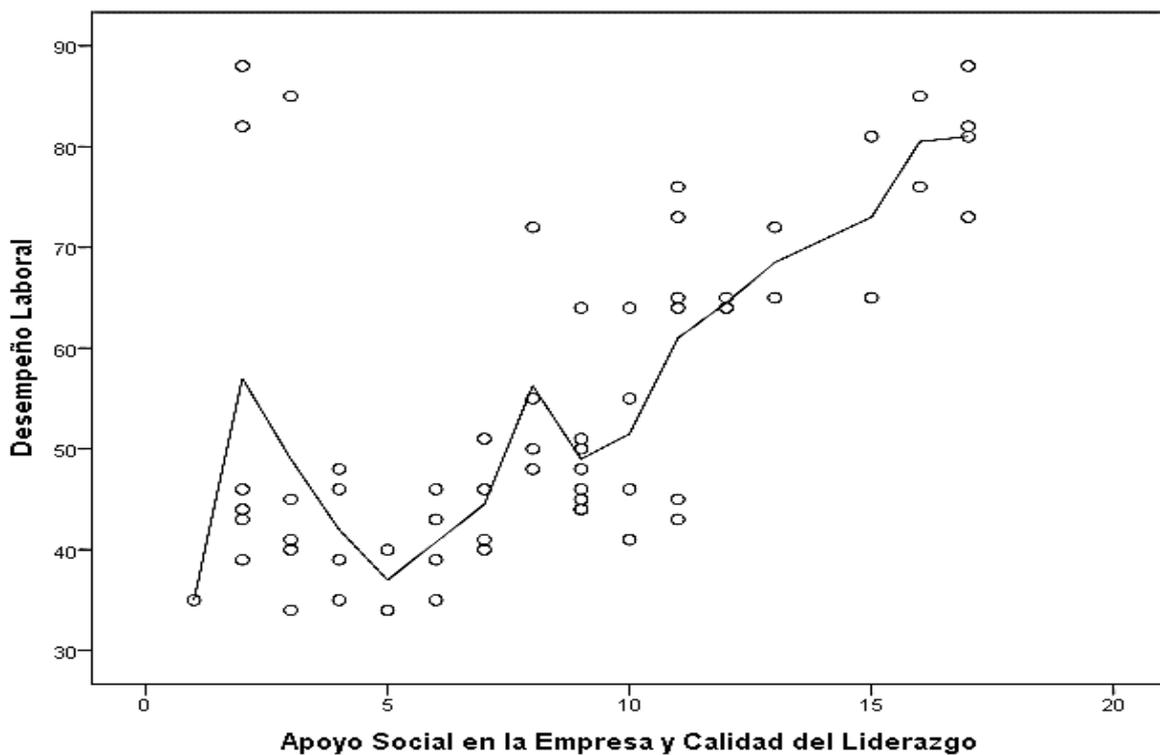
El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.4587 lo que constató que existía una relación significativa y positiva entre ambas variables.

- Conclusión:

Se concluyó que, a medida que se incrementa el Apoyo Social de la Empresa y la Calidad de Liderazgo se incrementa el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 3.

Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Gráfico 7: Relación entre el Apoyo Social de la Empresa y la Calidad de Liderazgo con el Incrementa del Desempeño Laboral:



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al aumentar el Apoyo Social de la Empresa y la Calidad de Liderazgo se incrementa el desempeño laboral.

c. Comprobación de la Hipótesis Específica 4:

Esta Hipótesis planteaba que: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Compensaciones) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla 9 **16**:

Tabla 9: Correlaciones Entre las Variables, Para la Hipótesis Específica 4:

		Correlaciones		
		Compensaciones	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Compensaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

- Interpretación:

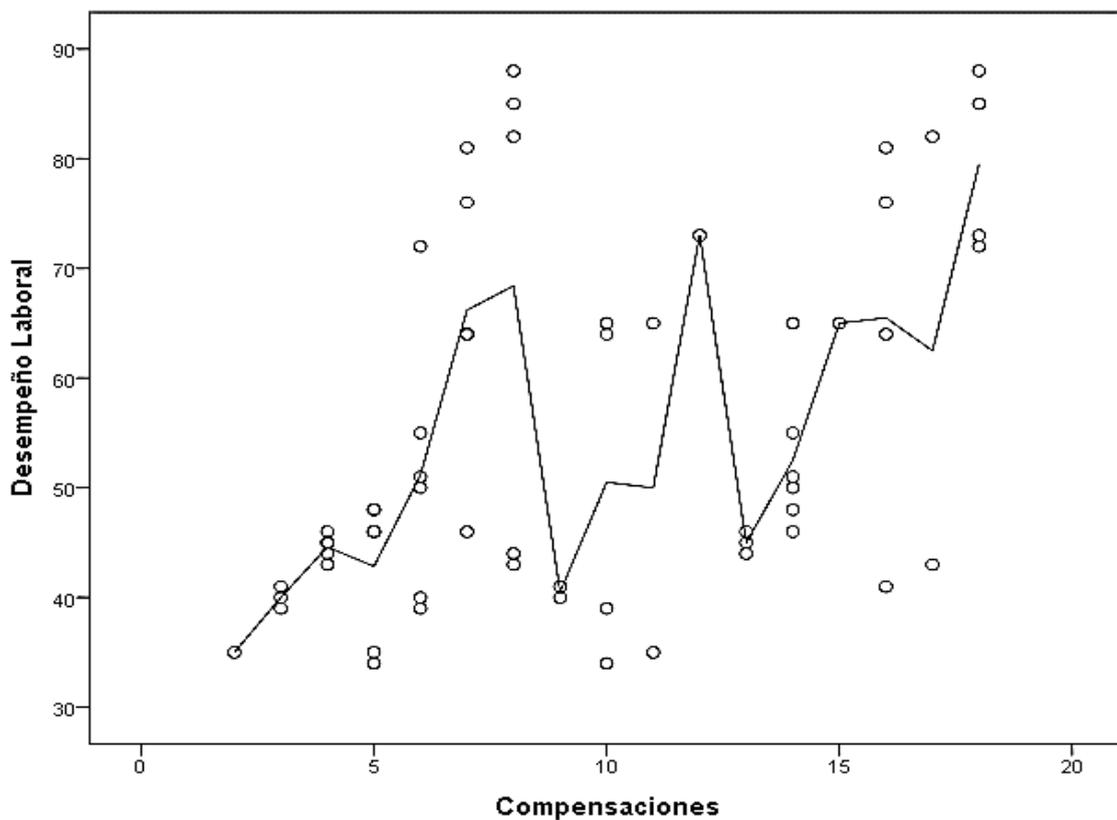
El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.462 lo que constató que existía una relación significativa y positiva entre ambas variables.

- Conclusión:

Se concluyó que, a medida que se incrementan las compensaciones tiende a incrementarse el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 4.

Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Gráfico 8: Relación Entre las Compensaciones y el Desempeño Laboral:



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al aumentar el valor de la Seguridad se incrementa la Satisfacción del paciente.

d. Comprobación de la Hipótesis Específica 5:

Esta Hipótesis planteaba que: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Doble Presencia) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla 10 **14**:

Tabla 10: Correlaciones Entre las Variables, Para la Hipótesis Específica 5:

		Correlaciones	
		Doble Presencia	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Doble Presencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,896**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

- **Interpretación:**

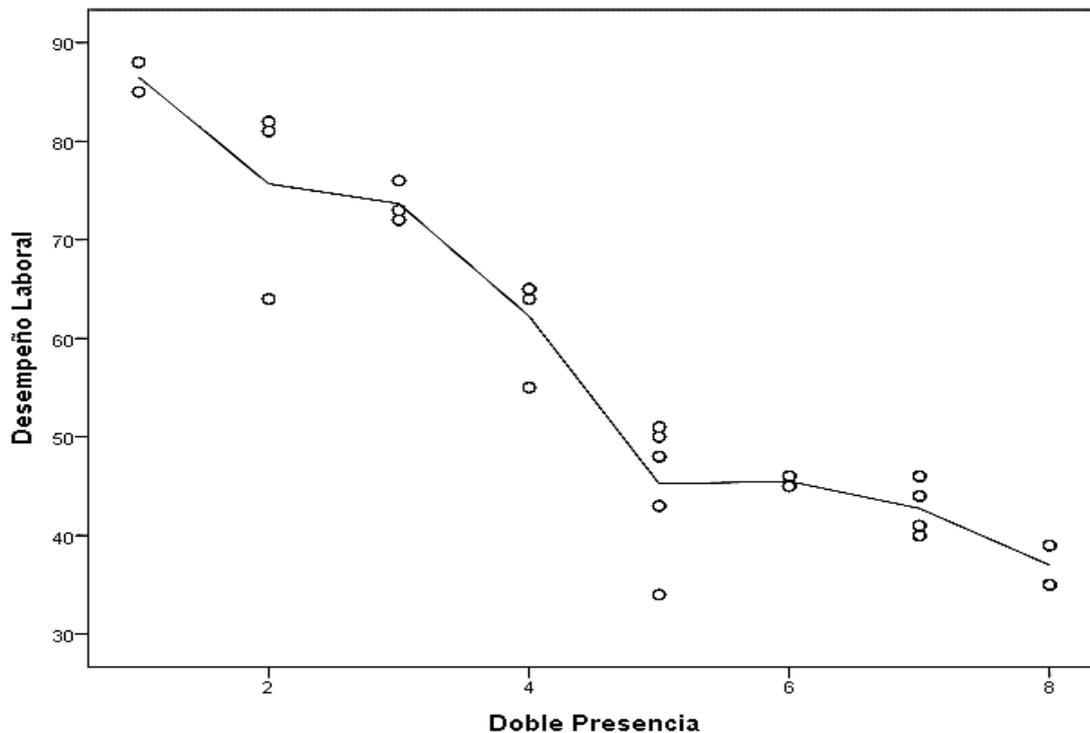
El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.896 lo que constató que existía una relación significativa e inversa entre ambas variables.

- **Conclusión:**

Se concluyó que, a medida que se incrementa la Doble Presencia disminuye el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 5.

Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico 09:

Gráfico 09: Relación entre la Doble Presencia y el Desempeño Laboral:



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al aumentar el valor de la **Doble Presencia** disminuye el **desempeño laboral**.

10. Discusión de los Resultados:

Se obtuvieron los estadísticos descriptivos de las dimensiones de las dos variables consideradas en el estudio (Riesgos Psicosociales Laborales y Desempeño Laboral). Los promedios obtenidos se ubicaron dentro de los rangos normales. Los estadísticos recabados de asimetría y curtosis indicaron la probabilidad que las distribuciones obtenidas no tuvieran una distribución normal.

La prueba de Kolmogorov – Sminorv constató que la distribución de las variables en estudio no correspondía a una distribución normal. Es decir, la distribución de los puntajes no era una distribución normal y, por tanto, debía aplicarse una estadística de tipo no paramétrico (Correlación de Spearman). Se comprobaron la Hipótesis General y las cinco Hipótesis Específicas planteadas, así como se plantearon las conclusiones y recomendaciones del caso.

Se comprobó la Hipótesis General la cual planteaba que: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.96 lo que constató que existe una relación significativa e inversa entre ambas variables. Se concluyó que, los Riesgos Psicosociales Laborales se relacionan negativa y significativamente con el desempeño laboral. Es decir, a medida que se incrementan los Riesgos Psicosociales Laborales el desempeño laboral tiende a disminuir en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis General.

Se comprobó la Hipótesis Específica 1 la cual planteaba que: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Exigencias Psicológicas) y el desempeño laboral e en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.92 lo que constató que existía una relación significativa e inversa entre ambas variables. Se concluyó que, los Riesgos Psicosociales Laborales (Exigencias Psicológicas) se relacionan negativa y significativamente con el desempeño laboral. Es decir, a medida que

se incrementan los Riesgos Psicosociales Laborales (Exigencias Psicológicas) el desempeño laboral tiende a disminuir en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 1. Se comprobó **la Hipótesis Específica 2, esta** Hipótesis planteaba que: ““Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.402 lo que constató que existía una relación significativa y positiva entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades se incrementa el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020| 2019. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 2.

Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Apoyo Social de la Empresa y Calidad de Liderazgo) y desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.4587 lo que constató que existía una relación significativa y positiva entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el Apoyo Social de la Empresa y la Calidad de Liderazgo se incrementa el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 3.

Se comprobó la Hipótesis Específica 4 que planteaba que: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Compensaciones) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.462 lo que constató que existía una relación significativa y positiva entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementan las compensaciones tiende a incrementarse el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud

- IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 4.

Se comprobó la Hipótesis Específica 5 que planteaba: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Doble Presencia) y el desempeño en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.896 lo que constató que existía una relación significativa e inversa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa la Doble Presencia disminuye el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 5.

Los resultados de la presente investigación concuerdan y corroboran los hallazgos de los siguientes estudios:

Los estudios de Bustos H., Celedón A., Pareto N., Philippe M. (2014)⁵; quienes investigaron sobre los Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros y su asociación con la siniestralidad laboral, encontrando una fuerte asociación entre factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la siniestralidad laboral. Al aumentar los Riesgos psicosociales se incrementa la siniestralidad laboral en conductores de vehículos de transporte de carga y pasajeros.

La investigación de Blakman Briones Teodoro Iván (2014)⁶ analizó los Riesgos Psicosociales y su efecto en el Rendimiento Laboral de trabajadores de una empresa de transporte de la ciudad de Quito. Encontró que los Riesgos Psicosociales en el sector del transporte terrestre afectaban el rendimiento laboral de los trabajadores.

Los investigadores Bravo C., y Nazar G. (2015)⁷; investigaron el riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción urbana en Chile.

⁵ Bustos H., Celedón A., Pareto N., Marchetti P. Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos, y su asociación con la Autopercepción de salud y siniestralidad laboral. [sede web].Chile Colombia].https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-4492014000200002&script=sci_arttext&tlng=pt

⁶ Blakman Briones Teodoro Iván (2014) Cómo Afectan Los Riesgos Psicosociales En El Rendimiento Laboral De Los Conductores De La Empresa De Transporte “Mamut Andino”. Quito. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Departamento de Posgrado.

⁷ Bravo C., Nazar G. Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile. Rev. Salud De Los Trabajadores, 2015. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375844217004>

Como principal resultado se encontró que al menos tres riesgos psicosociales representaban un nivel de riesgo alto para la salud laboral: exceso de horas de trabajo semanales, el tipo de trabajo y la duración del mismo, así como la exposición a posibles episodios de violencia y la percepción de riesgo por manejo de dinero en efectivo.

Por su parte Ramírez M., Gómez M. (2015)⁸ investigó los factores de riesgo psicosocial en conductores de servicio público especial encontrando que los factores de riesgo psicosocial a que están expuestos los conductores afectan su desempeño laboral tal como el exceso de horas de trabajo, la elevada frecuencia de cambios rotativos: jornada partida (mañana y tarde), los turnos rotativos (noche y fines de semana) afectan negativamente su desempeño.

Vélez G., Cabarcas V. (2013)⁹ investigó a los conductores de taxi y su nivel de Salud Ocupacional encontrando la necesidad de orientarlos hacia conductas de prevención y promoción de accidentes laborales. Con el material recopilado se elaboró un listado de factores de riesgo en torno al cual se creó el instructivo de prevención y se elaboró una descripción de los factores de riesgo y los efectos de éstos sobre la salud de los conductores de taxi. Se logro elaborar una agrupación de los factores de riesgo biológicos, ergonómicos, locativos, psicosociales y ambientales asociados a su trabajo específico.

Llanquecha Cortez, Hela Nancy (2018)¹⁰ Factores de riegos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte. Encontró que es importante en el campo de la enfermería ocupacional desarrollar actividades preventivas que nos ayuden a determinar y detectar los factores de riesgos psicosociales para poder mejorar la calidad de vida del trabajador y aumentar su desempeño laboral elevando la productividad de la empresa.

Ancajima Velásquez, Juvicsa Gimena y Antúnez de Mayolo Herrera, Ramiro Víctor (2017)¹¹ analizaron los factores de Riesgo Psicosocial en el personal de

⁸ Ramírez M., Gomez M., Rubio V. Factores de riesgo psicosocial en conductores de servicio público especial de pasajeros de Colviajes S.A . <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002223.pdf>

⁹ Vélez G., Cabarcas V. Instructivo de Salud Ocupacional para conductores de taxi del Área metropolitana del Valle de Aburrá Medellín 2013. http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/2151/2/Instructivo_Salud_Ocupacional.p

¹⁰ Llanquecha Cortez, Hela Nancy (2018) Factores de riegos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte, 2018. Lima. Universidad Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería. En su resumen ejecutivo el autor señala:

¹¹ Ancajima Velásquez, Juvicsa Gimena y Antúnez de Mayolo Herrera, Ramiro Víctor (2017) Factores de Riesgo Psicosocial en el personal de la empresa K y Kroyech S.A.C. Luma. Universidad Tecnológica del Perú. Facultad de Ingeniería. Ingeniería de Seguridad Industrial y Minera.

la empresa K y Kroyech S.A.C. Encontraron que los factores de riesgo psicosocial afectan el rendimiento laboral por lo que es importante que los directivos promuevan el desarrollo una cultura organizacional de concientización para la seguridad, se elaboró una propuesta de capacitación con el fin de disminuir los factores de riesgo psicosocial y fortalecer la seguridad laboral y por ende mejorar su desempeño laboral.

11. CONCLUSIONES:

- 1) **Se comprobó la Hipótesis General la cual planteaba que:** “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.96 lo que constató que existe una relación significativa e inversa entre ambas variables. Se concluyó que, los Riesgos Psicosociales Laborales se relacionan negativa y significativamente con el desempeño laboral. Es decir, a medida que se incrementan los Riesgos Psicosociales Laborales el desempeño laboral tiende a disminuir en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis General.
- 2) **Se comprobó la Hipótesis Específica 1 la cual planteaba que:** “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Exigencias Psicológicas) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.92 lo que constató que existía una relación significativa e inversa entre ambas variables. Se concluyó que, los Riesgos Psicosociales Laborales (Exigencias Psicológicas) se relacionan negativa y significativamente con el desempeño laboral. Es decir, a medida que se incrementan los Riesgos Psicosociales Laborales (Exigencias Psicológicas) el desempeño laboral tiende a disminuir en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 1.
- 3) **Se comprobó la Hipótesis Específica 2, esta Hipótesis planteaba que:** ““Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.402 lo que constató que existía una relación significativa y positiva entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se

incrementa el Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades se incrementa el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020| 2019. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 2.

- 4) **Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que** planteaba: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Apoyo Social de la Empresa y Calidad de Liderazgo) y desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.4587 lo que constató que existía una relación significativa y positiva entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el Apoyo Social de la Empresa y la Calidad de Liderazgo se incrementa el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 3.
- 5) **Se comprobó la Hipótesis Específica 4 que** planteaba que: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Compensaciones) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.462 lo que constató que existía una relación significativa y positiva entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementan las compensaciones tiende a incrementarse el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 4.
- 6) **Se comprobó la Hipótesis Específica 5 que** planteaba: “Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales laborales (Doble Presencia) y el desempeño laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020”. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.896 lo que constató que existía una relación significativa e inversa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa la Doble Presencia disminuye el desempeño

laboral en el Personal administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020". Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 5.

12. RECOMENDACIONES:

1. Se deben realizar más investigaciones que aborden el tema de los riesgos psicosociales laborales en personal administrativo de los centros de salud de Iquitos dada su relación con su desempeño laboral.
2. Es importante promover la realización de investigaciones relacionadas con el tema de los riesgos psicosociales laborales en personal administrativo ya que en la actualidad este tema no se ha investigado suficientemente en la zona de Loreto y que podría estar presente en otros ámbitos de la actividad laboral humana.
3. Hay que incentivar las investigaciones longitudinales y seccionales (transversales, descriptivas y explicativas) que aborden ampliamente el tema de los riesgos psicosociales laborales en personal administrativo, para de esta manera corroborar los resultados encontrados en otros tipos de muestras y con instrumentos similares.
4. Creemos necesario que la formación de los futuros profesionales dedicados al sector de la salud debe tener una visión integral, que abarque tanto los aspectos técnico-teóricos como también los humanísticos, las habilidades sociales y la ética profesional.
5. Los psicólogos clínicos al igual que los médicos deberían contar con más lugares oficiales donde realizar sus prácticas profesionales (como los CERUMS), así como más convenios con hospitales y clínicas para los practicantes pre-profesionales, esto como parte de una medida gubernamental de salud pública lo cual redundaría en beneficio social y en seguridad laboral para estos profesionales aumentando su compromiso humano y social.

13. BIBLIOGRAFÍA:

1. Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2012). Ginebra. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
2. Álvarez C., Palacios K. Factores de riesgo y daños en la salud de los choferes. Empresa de transporte Arco Iris s.a. Nuevo Chimbote 2014. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/1888>
3. Ancajima Velásquez, Juvicsa Gimena y Antúnez de Mayolo Herrera, Ramiro Víctor (2017) Factores de Riesgo Psicosocial en el personal de la empresa K y Kroyech S.A.C. Luma. Universidad Tecnológica del Perú. Facultad de Ingeniería. Ingeniería de Seguridad Industrial y Minera.
4. Ander Egg, Ez. (2004) *Introducción a las técnicas de investigación social*. Buenos Aires. Humanitas.
5. Bittel S. (2000). Administración de Personal. México. CECSA.
6. Blakman Briones Teodoro Iván (2014) Cómo Afectan Los Riesgos Psicosociales En El Rendimiento Laboral De Los Conductores De La Empresa De Transporte "Mamut Andino". Quito. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Departamento de Posgrado.
7. Blalock, Hubert (2002) *Estadística Social*. Fondo de Cultura Económica. México.
8. Bravo C., Nazar G. Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile. Rev. Salud De Los Trabajadores, 2015. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375844217004>
9. Bunge, Mario (2006) *La ciencia, su método y su filosofía*. Buenos Aires: Siglo Veinte.
10. Bustos H., Celedon A., Pareto N., Marchetti P. Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos, y su asociación con la Autopercepción de salud y siniestralidad laboral. [sede web]. Chile Colombia]. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-4492014000200002&script=sci_arttext&tlng=pt
11. Cazau, Pablo (2006) *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Amorrortu.
12. Chiavenato, I. (2010). Administración de Recursos Humanos - El capital social humano de las organizaciones. Mexico: McGraw - Hill.
13. Condori D. factores psicosociales como conductores del estrés en los trabajadores de las agencias de viajes y turismo Tour Operadoras en la ciudad de Puno.

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1370/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=>

14. Defensoría del Pueblo (2016) El Derecho a la Salud. Los servicios de emergencia en los establecimientos de salud públicos y acceso a los medicamentos esenciales. Informe de Adjuntía, N°15-AAEE/DP. Lima.
15. Essalud (2015) Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit
16. García Ferrando M. La encuesta. En: Garcia M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.
17. Gil-monte P. (2017) Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev Perú Med Exp Sal Pública. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2>
18. Glass, G. S. (1994) *Métodos estadísticos aplicados a las Ciencias Sociales*. Madrid. Prentice Hall.
19. Hernández Sampieri, Roberto y colaboradores (2010) *Metodología de la investigación*. México. McGraw Hill.
20. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo España. Factores psicosociales: metodología de evaluación. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
21. Kovachi, R. (2015) Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson. En <http://kovachi.sel.inf.uc3m.es/@api/deki/files/141/=correlacion.pdf>
22. Llanquecha Cortez, Hela Nancy (2018) Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte, 2018. Lima. Universidad Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería. En su resumen ejecutivo el autor señala:
23. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva de marketing. *Cuad Adm Bogotá*. 2017; 20(34):237-58.
24. Manual del método del cuestionario SUSES/ISTAS21 versión completa. Superintendencia de seguridad social. Intendencia de seguridad y salud en el trabajo. Unidad de Medicina del trabajo. Disponible en: http://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_03.pdf
25. Mason, A y Lind, M. (1998) *Estadística para Administradores*. México. McGraw Hill.
26. Montejo A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. México. UTHEA.

27. Moreno B.(2010) Factores de riesgo psicosociales, formas, consecuencias, medidas, buenas prácticas. 2010 [nov- 2010]; [4-47p]. <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion>.
28. Norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico. R.M. 375-2008-TR. El Peruano, n° 384261, (28-11-2008)
29. Numpaque-Pacabaque, Adriana y Rocha-Buelvas, Anderson (2016) Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Colombia. *Rev. Fac. Med.* 2016 Vol. 64 No. 4: 715-20.
30. OIT (2013) La organización del trabajo y los riesgos psicosociales. (21-10-2013). http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
31. Organización Mundial de la Salud (2010) *La Financiación de los Sistemas de Salud. El Camino hacia la Cobertura Universal*. OMS, Ginebra.
32. Petretera M. (2016) Reflexiones para la política sectorial de salud en el Perú a partir de las cuentas nacionales en salud. *Economía*, 34(78):35-65.
33. Prueba de Kolmogorov – Smirnov (2018) Prueba de Kolmogórov-Smirnov: características. En <https://psicologiymente.com/miscelanea/prueba-kolmogorov-smirnov>
34. Redhead García, Rossana María (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina.
35. Ruiz Vega, A. & Olarte Larrea, R. & Sierra Murillo, Y. (2008) *La calidad del servicio hospitalario: un enfoque basado en el usuario*. España: Universidad de la Rioja
36. Sánchez Carlessi, H. (2005) *Metodologías y diseños en la investigación científica*. Lima. HSC.
37. Sierra Bravo R. (2004) *Técnicas de Investigación social*. Madrid: Paraninfo.
38. SUSALUD. *Anuario Estadístico 2015*. Lima 2016.

ANEXOS

ANEXO 1. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

Yo, **Bach. Psic. CHARLIE OMAR SAAVEDRA CAREY** identificado con DNI y autor del presente Proyecto de Investigación, declaro solemnemente y bajo responsabilidad que:

1. Se realizó la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitaron las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.
2. La investigación buscó mejorar el conocimiento y la generación de valor en las instituciones estatales y sus grupos de interés.
3. El trabajo de investigación guarda la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
4. Los encuestados fueron informados acerca de la investigación y dieron su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.
5. Los participantes en la investigación fueron seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias. Se respetó la autonomía de los participantes.
6. Se respetaron los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizaron datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.
7. No se cometió plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citó de manera correcta cuando se utilizaron partes de textos o citas de otros autores.
8. Se contó con el previo consentimiento confirmado de los encuestados.

Bach. Psic. CHARLIE OMAR SAAVEDRA CAREY
DNI N°45708256.

ANEXO 2. Carta de Presentación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

San Juan Bautista, 11 de diciembre 2020

Señor:

- M.C. Ronald Bocanegra Picón
GERENTE DE IPRESS I-4 MORONACOCCHA "JORGE AREVALO MELHO"
Presente.-



Solicitud: Autorización Para Recolección de Datos.

Luego de recibir mis saludos y muestra de respeto, presento al Bach. Psic. **CHARLIE OMAR SAAVEDRA CAREY**, con DNI N° **45708256**, del Programa académico de Psicología de la Universidad Científica del Perú, desea ejecutar y aplicar el instrumento de su investigación "*Riesgos Psicosociales Laborales y su Relación con el Desempeño Laboral en el Personal Administrativos de una Institución Prestadora de Servicio de Salud - IPRESS, Iquitos, 2020*", la aplicación se realizará al personal profesional administrativo de la **IPRESS I-4 Moronacocho**, dicha información brindará para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología,.

Desde ya mi agradecimiento por la atención del presente documento y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente

Psic. Juan Alfonso Méndez Del Aguila
Asesor

Psic. Juan A. Méndez Del Aguila.
Universidad Científica del Perú
Av. Abelardo Quiñones km 2.5

Imaginación para la innovación permanente

Av. Abelardo Quiñones Km. 2,5 San Juan Bautista, Iquitos Telf.: (065) 261088-261092 -234

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Iquitos, 05 enero del 2021

OFICIO N° 380 -2021-CSMC-GOREL-DRS-Loreto/30.17.16.01

Señor:

Psic. Juan Alfonso Méndez Del Águila
Responsable del área de Psicología UCP

Atención:

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Por medio del presente me es grato dirigirme para saludarle y al mismo tiempo está dirección **IPRESS I-4 MORONACOCHA "Jorge Arévalo Melho" ciudad de Iquitos**, autoriza realizar labores de investigación, en nuestra institución con el propósito para recopilar información, para la obtención de su título profesional en Psicología del Bachiller. **CHARLIE OMAR SAAVEDRA CAREY**.

Sin otro en particular me suscribo de usted no sin ante reiterarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Adjunta, copia de solicitud.

Atentamente,

 Gobierno Regional de Loreto
Micro Reg. Iquitos Norte

M.C. Ronald Bocanegra Picon
C.M.P. 38246
Médico Gerente

archivo/
RBP/

Anexo 03. Instrumentos de Recolección de Datos

Nombre de la Escala:	Método Iistas21 versión 1.5 - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)
Autor:	Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca (AMI)
Procedencia:	Dinamarca
Adaptación:	Cuestionario SUSES0/ISTAS 21.
Administración:	Cuestionario individual y autónomo
Aplicación:	Cualquier tipo de trabajo
Duración:	Sin límite de tiempo
Significación:	Identifica y mide la exposición a riesgos psicosociales
Confiabilidad y validez:	Es uno de los métodos actualmente más utilizados, fuertemente apoyado por una organización sindical que más información reciente ha aportado sobre sus características psicométricas. Ha sido baremado en la mayor muestra española hasta la fecha.
Validez internacionalmente:	Dinamarca, España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos, Suecia. Obteniendo 72.08% por el Alfa de Cronbach.
Validada en el Perú:	Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú. Obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.63. (2015; Marybel Mollo Flores) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
Aplicado y ejecutado:	En la ciudad de Iquitos por Bach. Psic. Evelyn Janina Michuy Carranza – para optar el Título de Psicología de la Carrera Profesional De Psicología en la Universidad Científica del Perú- 2018 San Juan Bautista – Loreto.

CUESTIONARIO SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES

Estimado colaborador: Estamos realizando una investigación sobre riesgos psicosociales laborales y su relación con el desempeño laboral, Le solicitamos amablemente su cooperación para la culminación del estudio. Se le invita a responder todas las preguntas en su contexto, siendo de carácter confidencial y anónimo, se le agradece por tomarse el tiempo para responder a este cuestionario. Los pasos a seguir son:

- Se le entregara un cuestionario con 20 preguntas divididas en 5 dimensiones, cada uno tiene 5 alternativas de respuestas, lea detenidamente y marque con X las respuestas a su libre predisposición, marcando solo una respuesta.
- Consultar con el miembro del equipo alguna duda que permanece en ese instante.

DIMENSION 1: EXIGENCIAS PSICOLOGICAS

PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO UNAS POCAS VECES	NUNCA
1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2. En su trabajo ¿tiene usted. que tomar decisiones difíciles?					
3. En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5. ¿Su trabajo requiere atención constante?					

DIMENSION 2: TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO UNAS POCAS VECES	NUNCA
6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8. Su trabajo. ¿Permite que aprenda cosas nuevas?					
9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					

DIMENSION 3: APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO

PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO UNAS POCAS VECES	NUNCA
11. ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?					
12. ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra					

manera?					
13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14. Compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15. Jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					

DIMENSION 4: COMPENSACIONES

PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO UNAS POCAS VECES	NUNCA
16. ¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17. ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

DIMENSION 5: DOBLE PRESENCIA

PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO UNAS POCAS VECES	NUNCA
19. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

ANEXO 4: ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS (SPSS)

	exigen_psico	trabaj_activ	apoyo_soc	compensa	dobl_prese	totalrpsl	desem_lab
1	2	19	17	18	1	1,4	88
2	4	19	16	18	1	2,4	85
3	3	18	17	17	2	2,4	82
4	4	18	15	16	2	2,4	81
5	6	17	11	16	3	3,8	76
6	7	17	11	18	3	4,4	73
7	9	17	12	15	4	5,2	65
8	10	15	13	14	4	6,0	65
9	11	15	10	16	4	5,8	64
10	11	14	9	10	2	6,2	64
11	10	17	8	18	3	6,0	72
12	11	13	8	14	4	6,8	55
13	12	12	7	14	5	7,8	51
14	12	11	9	14	5	7,4	50
15	13	11	9	14	5	9,0	48
16	15	17	10	13	6	9,8	46
17	14	17	11	13	6	9,4	45
18	13	17	9	13	7	9,8	44
19	16	13	7	16	7	10,8	41
20	16	4	6	17	5	11,4	43
21	17	5	6	14	7	12,6	46
22	18	6	5	9	7	13,2	40

ALPHA DE CRONBACH

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	21

DATA DE LA INVESTIGACIÓN:

exigen_ps ico	trabaj_ac tiv	apoyo_s oc	compen sa	dobl_pre se	totalrp sl	desem_l ab
2	19	17	18	1	1,4	88
4	19	16	18	1	2,4	85
3	18	17	17	2	2,4	82
4	18	15	16	2	2,4	81
6	17	11	16	3	3,8	76
7	17	11	18	3	4,4	73
9	17	12	15	4	5,2	65
10	15	13	14	4	6	65
11	15	10	16	4	5,8	64
11	14	9	10	2	6,2	64
10	17	8	18	3	6	72
11	13	8	14	4	6,8	55
12	12	7	14	5	7,8	51
12	11	9	14	5	7,4	50
13	11	9	14	5	9	48
15	17	10	13	6	9,8	46
14	17	11	13	6	9,4	45
13	17	9	13	7	9,8	44
16	13	7	16	7	10,8	41
16	4	6	17	5	11,4	43
17	5	6	14	7	12,6	46
18	6	5	9	7	13,2	40
19	5	4	10	8	13,4	39
15	4	4	11	8	13,2	35
17	3	3	10	5	13,8	34
2	3	2	8	1	1,4	88
4	2	3	8	1	2,4	85
3	1	2	8	2	2,4	82
4	1	17	7	2	2,4	81
6	1	16	7	3	3,8	76
7	19	17	12	3	4,4	73
9	19	15	11	4	5,2	65
10	18	11	10	4	6	65
11	18	11	7	4	5,8	64
11	17	12	7	2	6,2	64
10	17	13	6	3	6	72
11	17	10	6	4	6,8	55
12	15	9	6	5	7,8	51
12	15	8	6	5	7,4	50
13	14	8	5	5	9	48
15	17	7	5	6	9,8	46
14	13	9	4	6	9,4	45
13	12	9	8	7	9,8	44
16	11	10	9	7	10,8	41
16	11	11	8	5	11,4	43

17	17	9	7	7	12,6	46
18	17	7	6	7	13,2	40
19	17	6	6	8	13,4	39
15	13	6	5	8	13,2	35
17	4	5	5	5	13,8	34
13	5	4	5	5	9	48
15	6	4	5	6	9,8	46
14	5	3	4	6	9,4	45
13	4	2	4	7	9,8	44
16	3	3	3	7	10,8	41
16	3	2	4	5	11,4	43
17	2	2	4	7	12,6	46
18	1	3	3	7	13,2	40
19	1	2	3	8	13,4	39
15	1	1	2	8	13,2	35

b) CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN LABORAL:

Este cuestionario es totalmente anónimo. Sólo marque una opción por afirmación. Los valores son:

1 (Malo) 2 (Regular) 3 (Bueno) 4 (Bueno) 5 (Excelente). Gracias por su colaboración.

ITEMS	Rptas.
1. Soy una persona responsable porque cumplo con lo que me ordenan.	
2. El trabajo que me ordenan cumple con lo requerido y es de buena calidad.	
3. Cumplo con las fechas indicadas por mis superiores.	
4. El volumen de trabajo que realizo es superior al promedio de mis compañeros.	
5. Mis informes son claros y ordenados y pueden ser entendidos con facilidad por otras personas.	
6. Tengo buena capacidad para realizar mis tareas superando los obstáculos.	
7. Comprendo rápidamente una situación de riesgo.	
8. Tengo un buen sentido común y elijo las alternativas más convenientes.	
9. Cumplo con los procedimientos existentes.	
10. Conozco las distintas herramientas para desarrollar mis labores.	
11. Defiendo los intereses de mi organización.	
12. Tengo lealtad para con mi organización.	
13. Mi actitud hacia mis superiores es de respeto, lealtad, sinceridad y colaboración.	
14. Mi actitud hacia mis compañeros es de colaboración y camaradería.	

15. Me expreso claramente y con respeto con las personas.	
16. Colaboré activamente en el desarrollo de trabajos de mi grupo. Trabajo en equipo.	
17. Tengo capacidad de aceptar críticas constructivas.	
18. Tengo capacidad para generar sugerencias constructivas a quien corresponde.	
19. Siempre estoy predispuesto hacia la tarea que me asignan.	
20. Soy puntual en mi horario laboral y para las reuniones de trabajo.	
21. Tengo interés y empuje por avanzar y mejorar en mi trabajo.	
22. Planteo alternativas interesantes para solucionar problemas del trabajo.	
23. Tengo capacidad para adaptarme con facilidad en situaciones adversas.	
24. Tengo capacidad para mantener la calma y transmitirla a mis compañeros situaciones adversas.	
25. Tengo capacidad para realizar varias tareas al mismo tiempo.	
26. Tengo carisma y liderazgo natural que permiten mediar en los conflictos.	
27. Tengo capacidad de aprendizaje que me permite dominar las distintas herramientas necesarias para mi trabajo.	