



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores psicosociales laborales en el personal de
enfermería del servicio de emergencia de un hospital de
nivel III Lima -2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Martha Araci Mestanza Cabrera

ASESORA:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de servicios de la salud

PERÚ – 2017

Página de Jurado

Dr. Carlos Sotelo Estancio
Presidente

Dra. Tamara Tatiana Pando Ecurra
Secretario

Dra. Jessica Palacios Garay
Vocal

Dedicatoria

A mis padres Enrique y Dora, a mi hijo Luis con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.

.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Dra. Jessica Palacios por su gran ayuda y comprensión en el desarrollo de esta tesis.

Al personal de Enfermería del Benemérito Hospital Dos de Mayo por su apoyo moral e incondicional.

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 00011-2016-UCV-VA

Lima, 31 de marzo de 2016

ANEXO 2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Martha Araci Mestanza Cabrera, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Factores psicosociales laborales en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017”, presentado en 150 folios para la obtención del grado académico profesional de Magíster en Gestion de los Servicios de Salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de junio de 2017

.....
Firma

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Médicas, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, presento el trabajo de investigación titulado: **Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima -2017**”. En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la dimensión predominante de los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia de un hospital de nivel III Lima- 2017, con una población de 88 personal de enfermería, enfermeros (46) y técnicos de enfermería (42), con un instrumento de medición para factores psicosociales validado por expertos en investigación.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones, antecedentes objetivos e hipótesis proporcionan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, luego en la quinta sección exponer las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	40
1.4. Problema	41
1.5. Hipótesis	45
1.6. Objetivos	45
II. Marco metodológico	47
2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipos de estudio	50
2.5. Diseño	50
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8. Métodos de análisis de datos	54
2.9. Aspectos éticos	54
III. Resultados	55
IV. Discusión	72
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	80
VII. Referencias bibliográficas	82
Anexos	91

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable factores psicosociales laborales	48
Tabla 2	Distribución de la población	51
Tabla 3	Distribución de la muestra	51
Tabla 4	Validez de contenido del instrumento de factores psicosociales laborales por juicio de expertos	53
Tabla 5	Nivel de confiabilidad de la variable factores psicosociales	54
Tabla 6	Baremos de la variable factores de riesgo psicosocial	54
Tabla 7	Niveles de la percepción de factores psicosociales laborales en el personal de enfermería	56
Tabla 8	Niveles de la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería	57
Tabla 9	Niveles de la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión control sobre el trabajo en el personal de enfermería	58
Tabla 10	Niveles en la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión demandas del trabajo en el personal de enfermería	59
Tabla 11	Niveles de la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión recompensas en el personal de enfermería	60
Tabla 12	Prueba de normalidad de los datos	61
Tabla 13	Coeficientes de la regresión logística de las dimensiones de los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia	62
Tabla 14	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la dimensión del liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería	64

Tabla 15	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior del control sobre el trabajo en el personal de enfermería	66
Tabla 16	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de las demandas del trabajo en el personal de enfermería	68
Tabla 17	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería	70

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Niveles en la percepción de factores psicosociales laborales en el personal de enfermería	56
Figura 2	Niveles de la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería	57
Figura 3	Niveles en la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión control sobre el trabajo en el personal de enfermería	58
Figura 4	Niveles en la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión demandas del trabajo en el personal de enfermería	59
Figura 5	Niveles en la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión recompensas en el personal de enfermería	60
Figura 6	Pesos de las dimensiones de los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia	62
Figura 7	Pesos de los indicadores dentro de la dimensión de liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería	64
Figura 8	Pesos de los indicadores en el interior del control y autonomía sobre el trabajo en el personal de enfermería	66
Figura 9	Pesos de los indicadores en el interior de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia	68
Figura 10	Pesos de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia	70

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la dimensión predominante que más influye en los Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

En la parte metodológica la investigación fue de tipo sustantiva con nivel explicativo, el método fue hipotético deductivo con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 88 personal de enfermería el muestreo fue no probabilístico intencional o por conveniencia del investigador, se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de 123 ítems dicho instrumento cumplió con las propiedades básicas de tener validez a través de los juicios de expertos y confiabilidad con una prueba piloto utilizando el alfa de Cronbach por encontrarse en una escala de likert.

Se llegó a la siguiente conclusión general según el objetivo general la dimensión predominante que más influye en la variable en estudio fue el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. En la parte descriptiva se observó que el 30.2% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 69.8% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial.

Palabras clave: Factores psicosociales laborales, enfermería.

Abstract

The research aimed to determine the predominant dimension that most influences the occupational psychosocial factors in the nursing staff of the emergency service.

In the methodological part the investigation was of substantive type with explanatory level, the method was hypothetical deductive with non-experimental cross-sectional design, the population was conformed by 88 nursing staff the sampling was non-probabilistic intentional or for the convenience of the investigator, was used As a technique to the survey and as a data collection instrument was the questionnaire of 123 items that instrument complied with the basic properties to be valid through expert judgments and reliability with a pilot test using Cronbach's alpha to be in a Likert scale.

It was reached the following general conclusion according to the general objective the predominant dimension that most influences in the variable in study was the leadership and social relations in the work. In the descriptive section it was observed that 30.2% of the respondents perceived a low level, while 69.8% of them considered an average level of psychosocial risk factors.

Key words: Occupational psychosocial factors, nursing.

I. Introducción

Introducción

En materia de seguridad, salud e higiene del trabajo en los últimos años el estudio de riesgos en salud ocupacional ha adquirido gran importancia en el campo laboral, dentro de estos están la existencia de factores psicosociales en las organizaciones ya que la presencia de estos pueden influenciar en forma positiva o negativa en la salud tanto física como mental y social del trabajador por lo que las organizaciones deben reconocer la necesidad de su evaluación, identificación y prevención, para lograr que las organizaciones, empleador y empleados se desarrollen en entornos saludables, permitiendo que estos últimos puedan desarrollar sus capacidades laborales, alcancen niveles altos de satisfacción y motivación así como mejorar su calidad, productividad evitando de esta manera la presencia de enfermedades laborales ya reconocidas como el estrés laboral, Burnout, enfermedades cardiovasculares y gastrointestinales entre otras.

La estructura de la tesis es:

El primer capítulo contiene “Introducción” en sus criterios básicos, a través de los antecedentes de investigación, justificación, problema, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo es el “Marco Metodológico” en la cual se ha considerado las variables en sus definiciones conceptuales y operacionales. Así mismo, comprende la metodología tipos de estudio, diseño, población, muestra con las que se ha trabajado, las técnicas e instrumentos con las que se ha recolectado la información y los métodos de análisis de datos.

En el tercer capítulo están los resultados donde se ha considerado aspectos relacionados al análisis de la información sobre todo lo actuado, en ese sentido en este capítulo se encuentra la recopilación de la información, tratamientos estadísticos e interpretación de resultados, a través de cuadros, tablas, gráficos donde se muestra las pruebas estadísticas.

En el cuarto capítulo se han considerado las discusiones.

En el quinto capítulo se llega a las conclusiones de esta investigación, en la que se concluye: Con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se llegó a la siguiente conclusión respondiendo al objetivo general (Determinar la dimensión predominante que más influye en los factores

psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El factor predominante de esta investigación es, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

En el sexto capítulo se dan las recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas, anexos, matriz de consistencia e instrumentos aplicados en la investigación.

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Quiroz y Bonilla (2016) realizó la tesis *Factores psicosociales del trabajo y aparición del síndrome de Burnout en auxiliares de enfermería que laboran en Servicios hospitalarios*, Bogotá, Colombia teniendo como objetivo de estudio la relación de los elementos de conducta del trabajo que favorecen la aparición del estrés en empleados de enfermería, siendo la investigación de enfoque cuantitativo, corte transversal de tipo observacional, analítico, la muestra fue no probabilística conformada por 63 auxiliares de enfermería siendo empleados de nosocomios o consultorios de tercera categoría. Para evaluar los factores psicosociales emplearon el método ISTAS 21 herramienta para evaluar los factores psicosociales Y para la evaluación del estrés utilizaron el temario de Maslach Burnout inventory (MBI). Como resultado de su trabajo de investigación se obtuvo en lo que respecta a factores psicosociales que la exigencia de esconder emociones fue el valor mayor (21%) seguido de la exigencia cognoscitiva (16%) en lo que respecta a factores psicosociales, lo relacionado al síndrome de Burnout un porcentaje significativo (22%) presentó síndrome de Burnout.

Esta investigación realizada por Quiroz y Bonilla es válida como antecedente ya que los resultados obtenidos muestran como elementos conductuales dentro del ambiente de trabajo ponen en riesgo la salud psicológica de los trabajadores de áreas hospitalarias.

Bustillo, Rojas, Sánchez, Montalvo y Rojas (2015) en la investigación *Riesgo psicosocial en el personal de enfermería servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena*, tuvo como objetivo general determinar a qué factores psicosociales se expone los empleados de enfermería del departamento de emergencias. El método de investigación fue de nivel representativo, elaborado a

enfermeras (16) y auxiliares de enfermería (64), se utilizaron dos instrumentos la encuesta para definir elementos conductuales, interpretación cambiada por Bocanument (2003) y perfil sociodemográfico. Esta investigación concluyo que se encontró mayor nivel de riesgo en la capacidad de administración de empleados (98%) y de contenido de las labores (75%) y de menor riesgo (53.8%) estuvo la dimensión de relaciones humanas.

El artículo científico de las autoras mencionadas es de gran relevancia como antecedente ya que como objetivo principal tuvieron definir los elementos conductuales a lo que está expuesto el personal de enfermería del área de urgencia en un nosocomio.

Aldrete, Navarro, Gonzales, Contreras y Pérez (2014) en su artículo titulado *Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en personal de Enfermería de una unidad de Tercer nivel de atención de la salud*, en la ciudad de Guadalajara, teniendo como propósito definir el vínculo con los elementos conductuales y el estrés en empleados de enfermería, el método que usaron en el presente estudio fue de modo, observacional, transversal y analítico, los instrumentos utilizados fueron de factores psicosociales de Silva (2006) y el inventario Maslach Burnout inventory el MB. La muestra estuvo conformada de 163 empleados de 21 servicios del área de servicio. Obteniendo los siguientes resultados que cerca de la mitad de los encuestados (47.5%) percibió elementos conductuales factores psicosociales negativos en su centro de labores, estando los requerimientos de trabajo, salario y desempeño y condiciones incorrectas en su lugar de su trabajo las de mayor frecuencia. En cuanto al síndrome Burnout, se presentó agotamiento emocional, baja realización personal despersonalización en porcentajes significativos concluyendo el vínculo de elementos conductuales y el estrés.

Este estudio es destacado por que se hizo la investigación de la variable factores psicosociales y el modelo de investigación fue personal de enfermería.

Canacuan, Méndez y Silva (2014) en su investigación de segunda especialidad titulada *Determinación de los Factores Psicosociales en el ambiente Laboral que influyen en la salud mental del personal de Enfermería del centro quirúrgico del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda utilizando el test de ISTAS y el cuestionario Maslach Burnout*, en Quito, Ecuador este estudio tuvo como meta definir que los elementos psicosociales en el

contexto de los empleados intervienen con mayor continuidad en la salud psicológica del personal de enfermería del centro quirúrgico del hospital mencionado, el diseño de la investigación fue descriptivo de corte transversal utilizando instrumentos como el cuestionario adaptado del test ISTAS para factores psicosociales y el cuestionario Maslach Burmot inventory. La población de estudio estuvo conformado por 12 enfermeras del centro quirúrgico. En la investigación se llegó a la conclusión que el personal de enfermería (75%) presentó alto riesgo psicosocial en la dimensión exigencias psicológicas del trabajo, así mismo en la dimensiones trabajo activo y posibilidades de desarrollo el 50% de enfermeras presentó riesgo alto psicosocial, en la dimensiones apoyo social y calidad de liderazgo y inseguridad (91.6%) presentó alto riesgo psicosocial, en cuanto a la doble presencia se presentó alto riesgo en la mitad de los entrevistados (50%) y en lo que se refiere a la estima el total de entrevistados (100%) presentó riesgo alto siendo estos resultados desfavorables para la salud de estas trabajadoras.

El estudio es de relevancia como antecedente ya que identifico factores psicosociales variable de este estudio dando resultados que estarían afectando la salud de las enfermeras especialmente la parte emocional.

Hurtado, Paredes, Miranda, Donaire, Gonzáles y Giner (2014) en su investigación titulada *Análisis de los factores psicosociales en los profesionales de enfermería de una UCI polivalente*, en Murcia, España del Hospital Universitario Morales Meseguer tuvieron como objetivo identificar los factores psicosociales que están presentes en los empleados profesional de enfermería de la UCI de un hospital universitario. El tipo de investigación fue de metodología descriptiva, transversal no comparativo, de prevalencia, observacional. La muestra estuvo conformada por 64 enfermeros y auxiliares de enfermería que se seleccionaron por muestreo no probabilístico. El instrumento utilizado para el diagnóstico de los elementos conductuales fue el cuestionario F-psico del INSTH del instituto Nacional de Salud e Higiene en el trabajo versión (2012). Las conclusiones de la investigación permitieron determinar los factores psicosociales presentes y los grados de riesgo. En enfermeros, de riesgo muy elevado autonomía, carga de trabajo, participación y supervisión, relación y apoyo social y de riesgo elevado en tiempo de trabajo, demandas psicológicas, interés por el trabajador y compensación, en auxiliares las dimensiones en riesgo fueron: de

riesgo muy elevado carga de trabajo, demandas psicológicas, participación y supervisión, interés por el trabajador y compensación y de riesgo elevado en autonomía y apoyo social.

Esta investigación es relevante como antecedente ya que los autores de esta investigación analizan los factores psicosociales pudiendo identificar el grado de peligro a que estuvieron expuestos los profesionales de enfermería.

Rodríguez y Rozo (2014) en su estudio titulado *“Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga”* Colombia tuvieron como propósito determinar los elementos de peligro conductuales laborales en personal profesional de salud de una entidad de salud de tercer nivel. La investigación fue de modelo gráfico, transversal y el modelo está conformada por empleados de la salud en un número de 62 que tenían cargos de jefes, profesionales o técnicos. La herramienta que se usó para la investigación fue la batería forma A para diagnosticar los elementos de peligro. Según las conclusiones que se dio en los estudios, de los empleados entrevistados se observó un mayor grado de peligro en liderar y vínculos sociales en las labores y reclamos en el centro laboral. En cuanto a la dimensión administración de labores sobre el trabajo se encontró un peligro mayor en el indicador control y autonomía sobre el trabajo, riesgo alto en lo que respecta a participación y manejo del cambio y riesgo medio en capacitación, claridad de rol, oportunidades de desarrollo y uso de conocimientos y habilidades. En demandas del trabajo se encontró muy alto nivel de riesgo en las normas de potencia física, demandas ambientales, demandas emocionales, demandas de la jornada de trabajo, demandas cuantitativas. Así mismo se encontró un alto nivel de riesgo en los indicadores de exigencias de responsabilidad del cargo y carga mental. Por otra parte, los indicadores consistencia del rol e influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral se obtuvo un nivel de riesgo medio y por último en la dimensión recompensa se obtuvo un grado de peligro mayor.

El antecedente fue importante para el presente estudio por el instrumento que se utilizó para medir los factores psicosociales es el mismo de esta investigación siendo las mismas dimensiones estudiadas y el análisis del estudio fueron relevantes.

Arenas y Andrade (2013) en su investigación titulada *“factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de*

la ciudad de Cali, Colombia” esta investigación estableció la meta de reconocer y evaluar el vínculo de elementos relación psicosociales intralaborales y el compromiso en el trabajo en una institución de salud. El método utilizado fue con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, corte transversal y correlacional. En esta investigación la muestra fue de 111 trabajadores asistenciales, administrativos y de apoyo del servicio de urgencias y quirúrgicos de alta complejidad. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de la batería para el diagnóstico de elementos psicosociales de riesgo del Ministerio de Protección Social 2010 forma A Y B y para la evaluación del compromiso en el trabajo se utilizó la encuesta de bienestar y trabajo de Shaufeli y Bakker (2003). Las conclusiones fueron que la organización se encuentra en nivel de riesgo medio, los indicadores demandas emocionales en el trabajo y retroalimentación del desempeño indicaron un riesgo alto, en cuanto al compromiso con el trabajo en sus dimensiones vigor, dedicación y absorción se encontraron niveles medios y altos lo cual demostró relación entre factores psicosociales como control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales y recompensas con resultados estadísticamente significativos. Se evidencio la relación significativa entre los factores psicosociales intralaborales y el compromiso en el trabajo.

La investigación es pertinente ya que realizó el estudio de la variable factores psicosociales teniendo en la muestra de estudio personal asistencial de una institución de salud.

Ceballos, Rolo, Hernández, Díaz, Paravic, y Burgos (2013) en su estudio de investigación titulada *Factores Psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras en unidades críticas*, Concepción Chile. El método de investigación fue de diseño descriptivo, cuantitativo, transversal y comparativo. La técnica utilizada fue la encuesta que se realizó biosociodemográfico y el temario que diagnostica los peligros psicosociales en el ambiente de laboral (SUCESO-ISTAS 21) y el grado de presión psicológica de trabajo (ESCAM). La muestra fue de 111 enfermeras 91% de la población de unidades críticas). Como resultado de su investigación de los encuestados percibieron un mayor rango de contaminación en los peligros como demandas psicológicas y doble presencia respectivamente. Así mismo, se identificó un rango de presión psicológica global media-alta. Teniendo como resultado que los

padecimientos de emergencias observan elementos psicosociales incorrectos y sobre estrés mental de trabajo en varias dimensiones

Esta investigación nos sirve como antecedente ya que realizó la valoración de los factores psicosociales en el ambiente laboral y como estos fueron percibidos por las enfermeras afectando su salud mental.

Antecedentes nacionales

Soto (2015) en su tesis de especialidad titulada *Factores que influyen en el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en el servicio de cuidados intensivos Hospital Guillermo Almenara Irigoyen* tuvo como meta determinar los elementos laborales que influye en el rango de tensión en enfermeras que laboran en cuidados intensivos. Las entrevistas y sondeos cuentan con 56 enfermeras. El diseño empleado fue descriptivo, transversal de tipo cuantitativo. Los instrumentos utilizados fueron el inventario modificado de Maslach y para determinar los factores laborales el cuestionario de Joana Fornes Vives titulado respuesta emocional al estrés laboral que evalúa factores personales, ambientales, relacionados a la exigencia y presión en el trabajo, factores organizativos como sobrecarga en el trabajo, clima organizacional, jornada de trabajo y responsabilidades. Se concluyó que el nivel de estrés relacionado a factores laborales, como factores de la exigencia y presión en el trabajo es medio a bajo así mismo medio a bajo lo relacionado a factores organizativos y ambientales.

El estudio de Soto como antecedente es relevante porque tiene el objetivo de establecer que factores laborales influyen en la salud mental de enfermeras.

López, García, y Pando (2014) en su investigación titulada *factores de riesgo psicosocial y Burnout en población económicamente activa de Lima, Perú* tuvieron el propósito definir la prevalencia del síndrome de desgaste emocional y su vínculo con factores de peligro psicosocial laborales en empleados de Lima. La población y muestra estuvo conformada por 339 trabajadores de diversas profesiones entre las que se incluyó personal de salud, profesores, obreros entre otros. La investigación fue de diseño descriptivo, de corte transversal, correlacional, no experimental de tipo cuantitativo. Se utilizó como instrumentos el inventario de Maslach Burnout y el grado de elementos psicosociales en el trabajo que valora dimensiones como condiciones de lugar de trabajo, contenidos y características de la tarea, carga de trabajo, desarrollo profesional, exigencias

laborales, remuneración y aspectos organizativos. En cuanto a los factores psicosociales de riesgo se observó que de los encuestados un 10.75% presento riesgo alto, riesgo medio un 62.92% y el 26% de los encuestados estaban en condiciones satisfactorias. Se llegó a la conclusión que los factores psicosociales de mayor riesgo asociado, al síndrome de Burnout con resultados significativos fueron las características de la tarea, condiciones del ambiente laboral, carga laboral y exigencias en el trabajo.

El antecedente es pertinente ya que realizo el estudio de la variable factores de riesgo psicosocial identificando el nivel de riesgo de estos.

Flores (2012) en su investigación de segunda especialidad titulada *Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del Hospital II Es salud Moquegua*, la meta del estudio está direccionado a definir el vínculo con los elementos psicológicos y la satisfacción laboral de la enfermera del centro quirúrgico. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra del estudio estuvo conformada por 30 trabajadores asistenciales, se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral y la encuesta factores psicosociales, llegando a la conclusión que existe relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral, debido a que los niveles de satisfacción laboral son bajos y factores psicosociales como las exigencias y presiones de su entorno, dificultad para tener liderazgo, trabajo en equipo y tener relaciones sociales positivas presentaron altos niveles de riesgo.. Se determinó que existen altos niveles de riesgo de factores psicosociales y bajos niveles de satisfacción.

Esta investigación es relevante como antecedente ya que el estudio de investigación tuvo como variable los factores psicosociales en enfermeros asistenciales de un centro hospitalario.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Bases teóricas de los Factores psicosociales laborales

Teoría de los factores psicosociales.

Sobre el término de factores psicosociales existen diferentes formas en la que la literatura describe a estos, encontrándose como factores psicosociales de riesgo, riesgo psicosocial y factores psicosociales no existiendo una diferencia habitual, así como académica clara entre ellos. Moreno (2011).

Los factores psicosociales en el trabajo no son fáciles de entender y así mismo son complejos ya que representan las experiencias y percepciones del trabajador abarcando diferentes aspectos como sobrecarga en el trabajo, desigualdad de salario, falta de seguridad en el trabajo, falta de control y otros más.

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido en el año 1984 por el comité mixto conformado por la OIT y la OMS ofreciendo una definición de estos elementos psicológicos en el centro laboral como las “interrelaciones entre el empleo, y su medio ambiente laboral, la satisfacción del trabajador y condiciones laborales que ofrece su organización por un lado, y por el otro lado ,las necesidades y las capacidades del trabajador, su medio cultural y sus necesidades, así como su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de sus experiencias y percepciones van a influir tanto en la salud como en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.(Castro, Palacios ,Paz, García y Moreno, 2014).

La Organización Mundial de la Salud, coordinado por Kalimo, El-Batawi, y Cooper (1988) manifestaron que los factores psicosociales pueden catalogarse en dos categorías principales; los que tienen efectos negativos en la salud y los que pueden contribuir positivamente al bienestar de los trabajadores.

Daza y Bilbao (1999) las definieron esas situaciones que se sitúan en una condición laboral que están principalmente vinculadas con la estructura, la causa, del trabajo y la ejecución de la faena y que tiene la atribución para favorecer con el bienestar o la salud ya sea física, psíquica o social del empleado, así como la realización del empleo

Para Villalobos (2004) los elementos psicosociales de peligro están referido a capacidades mismas de la persona, de su medio laboral, así como el extra laboral que en ciertas condiciones de tiempo e intensidad de estar expuesto van a producir efectos perjudiciales en el trabajador, así como a la organización produciendo en última instancia estrés, y en consecuencia va tener un efecto emocional, cognoscitivo de la conducta social, laboral y fisiológica

Según el Ministerio de Protección Social de Colombia (2008), los elementos psicosociales entienden la presencia intralaboral, extralaborales a la organización o las condiciones individuales o exclusivas al empleado los cuales, en una interacción dinámica, con percepción y experiencia influye en la salud y

elaboración de los individuos. Cuando los elementos psicosociales y organizacionales de las compañías producen respuestas de falta de adaptación, tensión estrés con respuestas psicofisiológicas estas resultan en factores psicosociales de riesgo o estrés afectando la salud y el bienestar del trabajador en forma negativa.

En diferentes investigaciones y diagnósticos del texto vinculado a los elementos psicológicos ha recibido tratamiento años atrás de determinando los diversos factores en periodos más claros, así como explica la naturaleza de sus interacción y efecto, dándole principal atención a la salud, respecto a los elementos particulares del empleado, las inteligencias y carencias de este vínculo con las exigencias de sus labores, parecer principales, de los empleados con sus jefes y las experiencias administrativas. Los elementos exteriores en el centro laboral, pero que tienen vínculo con las responsabilidades psicosociales en el centro laboral, procede de la condición familiar o de la vida privada, de factor cultural, la nutrición, las facilidades de traslado y el hogar.

Modelos explicativos de los factores psicosociales

Los factores psicosociales se sustentan en ciertos modelos teóricos en los que se puede destacar:

Modelo de demandas – control de Karasek (1976, 1979)

Karasek y Theorell (1990) citados por Sauter, Murphy, Hurrell y Levi (2012). Este modelo se fundamenta en las características psicosociales del ambiente laboral, las demandas psicológicas, el manejo de las labores y la utilización de la capacidad (latitud de la toma decisiones). Este tipo pronostica el peligro de enfermedad vinculado con la tensión, luego la sucesión continúa de comportamiento activo-pasivo de los cargos laborales. El modelo de la opinión didáctico es un tipo que ayuda a entender claramente diversos temas que son de importancia para los diagnósticos de la salud en el ambiente de trabajo y político social: (1) que las particularidades de la organización en el trabajo, y no solo los riesgos ergonómicos, físicos producen lesiones y enfermedades; (2) que los efectos relacionados al estrés no solo se debe a las exigencias en el trabajo sino también con la organización social de la actividad del entorno laboral; (3) que de la misma manera la actividad social del trabajo aqueja a los riesgos relacionados al estrés, no solo las características personales del trabajador; (4) que la

eventualidad tanto de estrés positivo como de la presencia de un estrés negativo puede entenderse en términos de combinación de demandas y control; y, (5) que brinda un modelo sencillo que permita analizar (con una validez básica nominal) la respuesta personal al estrés.

Castro, et al. (2014) establecieron las siguientes hipótesis:

Hipótesis de Carácter tensionante- estresante del trabajo. Establece que las reacciones de tensión psicológica relacionadas con la tensión se dan también cuando la acción se mezcla con escasas oportunidades para enfrentar al estresor, se denomina grado estresor del trabajo o tensión psicológica. La hipótesis menciona que las reacciones de estrés dañino como ansia, tristeza y enfermedad física se producen cuando la exigencia psicológica del cargo laboral es mayor y la oportunidad de responsabilidad de decidir del empleado es menor.

Hipótesis de aprendizaje activo. Establece que también el manejo con el empleo es alto y así mismo las peticiones psicológicas, pero no agobiados la consecuencia sobre la conducta que se prevén es el educarse y el desarrollo del trabajador.

Hipótesis de apoyo social. Posteriormente Johnson (1986) constituyó al tipo demanda dominio del volumen de ayuda social que reside en que los cargos laborales con elevadas exigen, poco control y un insuficiente ayuda a la sociedad en el ambiente laboral son los de mayor peligro de enfermedad, condición que se ha demostrado empíricamente en diferentes investigaciones relacionado a enfermedades crónicas.

Modelo de desequilibrio esfuerzo- recompensa de Siegrist.

Mencionado por Castro et al. (2014) este autor manifestó que el modelo se concentra en el rol e importancia del trabajo pagado, la carga de trabajo tanto físico como psicológico, así como los tipos de recompensa como salario, promociones, seguridad en el trabajo entre otros y las diversas formas de estrés. La importancia de este modelo radica de su capacidad para que en un solo modelo combinar los factores sociales, biológicos y sociales. Este modelo expone que la generación de estrés relacionado al trabajo y sus consecuencias sobre la salud en función de los estímulos a largo plazo (precariedad del empleo, los cambios ocupacionales forzados, la precariedad del empleo, del cambio de

categoría más baja, la falta de expectativas de ser promocionado, tener salarios de una categoría inferior a las capacidades obtenidas.) Las recompensas a largo plazo se determinan por tres factores. La estima, el control de estatus y el salario.

Modelo ajuste persona-entorno.

Este modelo teórico propuesto por diferentes autores como las Davis y Lofquist (1984), French, Rodgers y Cobb (1974), Levi (1972), McGrath (1976) y Pervin (1967) citado por Sauter et al. (2012) ofrece un entorno para predecir y evaluar la manera como los caracteres de las personas y el contexto de trabajo definen juntamente la conveniencia del empleado y con este entendimiento la manera en que se puede crear un tipo para reconocer sitios de verificación de prevención. En elemento de aplicación e investigación podemos usar la teoría de French, Rodgers y Cobb quienes manifestaron que un deficiente ajuste puede observarse desde otro aspecto, las necesidades del empleado (Ajuste, necesidades, ofertas) este término significa el nivel de carencias al nivel en que las necesidades del trabajador, como la necesidad de usar sus capacidades y competencias se relacionan con lo que le dan en el medio de empleo trabajo con las ocasiones que le dan para satisfacer sus necesidades y las exigencias de entorno del trabajo).y el termino ajuste exigencias y capacidades se refiere al estado en que las capacidades y aptitudes del empleado satisfacer las requerimientos del empleo.

Modelo dinámico de factores psicosociales

Este modelo de Villalobos (2005) se estructura en fuentes de riesgo lo que a su vez pueden dividirse en subfuentes, permitiendo el acercamiento minucioso a la realidad teniendo como características básicas al hombre, su trabajo y entorno. El modelo aspira a través de datos documentados de la intensidad, el tiempo de exposición, así como frecuencia de presentación lograr una evaluación más objetiva.

Definición de los factores psicosociales laborales

Mollo (2015) afirmó que los factores psicosociales:

Comprende características del cargo laboral y del ambiente laboral, como educativo de la institución, la competencia laboral, los vínculos laborales y el

procedimiento y texto de las labores (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, etc.). El criterio de elementos conductuales crece en el ambiente estructural (por ejemplo, exigencias domésticas) y a elementos de la persona aspectos (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden determinar en la tensión en el empleo o ser vinculadas como peligro percibidas para su salud. (pp. 46-47).

De acuerdo con la OIT (1997) citado por Uribe (2015), los factores psicosociales son:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, 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 en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (pp.3-4).

Por tanto, según la OIT hay dos mayores grupos de factores psicosociales en el empleo en constantes interacciones dinámicas: los factores de elementos organizacionales y las personas. Los primeros son el entorno laboral, las labores del empleo y requisitos de la organizacional; los segundos, son las carencias, capacidades y proyecciones del empleado, sus hábitos y estudios, así como la situación individual fuera del empleo. La acción persistente en todas las variantes, chocan de modo frontal o casual en la complacencia del empleo, en el provecho y en la salud psicológica y biológica del empleado y su familia.

Delgadillo (2011) afirmó que los factores psicosociales laborales son:

El elemento derivado del vínculo dinámico entre la persona, el empleo y el ambiente, que dañan su salud, el crecimiento de sus energías personales, así como a su desarrollo, estos factores son investigados en sus vínculos, procedimientos, razones y objetivos, educación, y que en una mayor e intensa observación social llevan a reflexionar sobre la igualdad. (p. 81).

Mientras que Tovalín y Rodríguez (2011) afirmaron que las causas psicosociales aparecen en el ambiente de trabajo particular, se dan en un procedimiento de interior donde el empleado puede ser o no responsable de este procedimiento, genera engranajes para encarar el requerimiento expuesta en su

entorno, analizarlo siendo su ejemplo él mismo, sus inteligencias. Si se equiparan las cualidades físicas y psicológicas con el requerimiento de trabajo, el producto son sistemas que optimizan al empleado y la ratificación de su valor de sus empleados, si es lo contrario, el procedimiento se transforma en una gradual merma de sus habilidades tanto físicas y psicológicas; en ese periodo, el empleado estaría en peligro de riesgo psicosocial.

Toro, Londoño, Sanín y Valencia (2010), precisan que los elementos conductuales, como un requerimiento en el centro laboral, de características tecnológicas, empresariales, socio-económicos o personales, con la que se encuentran relacionados un individuo y que puede dañar de modo optimo o negativa, la salud, el bienestar, el desenvolvimiento o el crecimiento o grupal, es decir, los resultados positivos o negativos estructurales que ejecutan los elementos psicosociales, pueden sorprender al empleado como una persona sino a la organización misma representada por su colectividad.

Factores protectores psicosociales

El centro de labores es fundamental sitio para prevenir la salud de los empleados. Pues, es a partir de allí donde se puede influir de modo optima, los tipos de costumbres de los empleados, causando una sorpresa optima la salud y la seguridad del empleado (OMS, 2010).

Astudillo, Alarcón y Lema (2009) determinaron a los defensores psicosociales, como los caracteres de la persona o del entorno de trabajo, los cuales están aptos de restar los síntomas dañinos que los tensores realizan contra la salud y el bienestar.

Toro Londoño, Sanín y Valencia (2010), explicaron que los elementos defensores psicosociales son diferentes situaciones en los trabajos empleados, se muestra cuando dicha condición mitiga o elimina un riesgo y además ejerce un efecto positivo sobre la salud, el bienestar, el desempeño y también su propio crecimiento individual.

Por su parte, Salcedo (2011), señaló que los elementos defensores, son esos elementos de estructuras de las empresas que se sitúan en el entorno y que apoyan a realizar provecho de los asistentes, generando satisfacción personal, y por ende, crecimiento eficiente. Es claro, que el bienestar es uno de los

fundamentales promotores de la satisfacción laboral, y por tanto, un precursor de la productividad y la eficiencia empresarial.

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH,1999) reconoce como factores protectores en el trabajo, las políticas explícitas de reconocimiento por un buen rendimiento laboral, oportunidades para el crecimiento y el desarrollo de su profesión, una cultura organizacional que valore al trabajador de manera particular y unas acciones en la administración confluentes con las decisiones y los valores organizacionales, por tanto, la cultura, valores y la administración organizacional, yace, se mantiene y es replicada a partir de patrones transparentes, saludables y coherentes, desde políticas organizacionales sanas y establecidas, en pro del desarrollo del trabajador y el fortalecimiento de la compañía.

En lo referente al equilibrio entre el trabajador y sus condiciones laborales, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1997) expone que los factores psicosociales, pueden tener un efecto positivo, de manera tal, que cumplen con una función protectora del bienestar y la salud del trabajador y esta función, es el resultado del encuentro y del permanente equilibrio entre las condiciones laborales y el factor humano. El trabajo genera sentimientos de confianza en el trabajador, incremento de la motivación del trabajador y de la capacidad para el trabajo (OIT, 1997). Es así como, el equilibrio producto de las condiciones de trabajo y el factor humano, genera por sí mismo, bienestar desde su función protectora.

Por tanto, los factores protectores psicosociales, son características de las personas, organizaciones y/o de situaciones, que protegen, mitigan, equilibran, modifican y modulan el efecto, frente a estímulos perjudiciales o ambientales que puedan afectar la salud física o mental del trabajador. Es por ello, que estos factores ejercen una función beneficiosa o protectora sobre el estado de salud del individuo, favoreciendo su proceso de adaptación al entorno social y físico, disminuyendo así, la probabilidad de enfermar, promoviendo la salud y el bienestar del trabajador, así como el fortalecimiento de la compañía. (Beltrán, 2014).

Factores de riesgo psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial son factores que probablemente pueden generar daños a la salud, son negativos y desfavorables, lo que, en consecuencia, pueden afectar tanto la salud física como la mental. Son factores que se relacionan con el estrés, que pueden perturbar y desequilibrar los recursos y las capacidades y demandas con las que cuenta una persona, para controlar, manejar y responder a la cantidad de actividades provenientes del trabajo. Son incontables y pueden derivarse de los diversos componentes en el trabajo, como, por ejemplo: ausencia de control en el trabajo, cambios de horarios de manera improvisada, ambigüedad del rol, inadecuada comunicación organizacional, aumento en el ritmo del trabajo, entre otros. Dado a que estos factores, pueden producirse en cualquiera de los desequilibrios ocasionados entre las demandas y los recursos, el enumerar estos factores sería una tarea interminable (Moreno, 2011).

En este sentido, los factores de riesgo psicosocial son factores existentes que ponen en riesgo la salud de los trabajadores, los cuales poseen características que dificultan tratarlos, evaluarlos y por tanto controlarlos. Dentro de algunas de las características importantes se encuentran: pueden afectar a otros riesgos, se dificulta precisarlos, modificarlos e intervenirlos, son moderados por otros factores, entre otros (Moreno, 2011).

Salcedo (2011) definió a los factores de riesgo psicosocial, como aquellas condiciones en las que interactúa el individuo cuando las demandas y características del trabajo, no se adaptan a las expectativas, necesidades o capacidades propias del trabajador, con las cuales, pueden aparecer un número de efectos que alteran perjudicialmente la salud del trabajador, entre los que se encuentran: la insatisfacción laboral e inconvenientes en las relaciones de trabajo.

Toro Londoño, Sanín y Valencia (2010) definieron, el riesgo psicosocial, como cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de un individuo o colectividad que puede lesionar la salud, el bienestar, el desempeño laboral y también el desarrollo personal del trabajador y/o trabajadores y afectar así la fuerza de trabajo, generando alteraciones en el ejercicio laboral y por ende, en la gestión organizacional.

La OMS (2010) mencionó algunos riesgos en diversos aspectos:

Organización del trabajo: Inconvenientes con lo referente a las demandas laborales, aprietos en el tiempo, toma de decisiones, esfuerzo y recompensa, carga en el trabajo, apoyo de los superiores, claridad y diseño de la actividad, capacitación y poca comunicación.

Cultura organizacional: Carencia de normatividad o prácticas relacionadas con la dignidad o el respeto a todos los trabajadores; acoso y bullying, discriminación, intolerancia, religión, falta de apoyo a estilos de vida saludables.

Estilos de control y mando: Ausencia de retroalimentación constructiva, de negociación, de comunicación bilateral y de un estilo de dirección respetuoso.

Aplicación y protección inconsistente de los derechos básicos de los trabajadores: normatividad sobre estándares contractuales de empleo, incapacidad por maternidad, prácticas de contratación, horarios laborales, descansos, vacaciones.

También, inconvenientes en la rotación de turnos, ausencia de apoyo para obtener el balance trabajo-familia, carencia de conciencia y de competencia en el afrontamiento de los problemas referentes a la salud/enfermedad mental y temor a la pérdida del empleo, debido a las fusiones, reestructuraciones laborales, nuevas adquisiciones, o al mercado laboral. (p.96).

Por tanto, los factores de riesgo psicosocial son todas aquellas condiciones propias del individuo, del medio laboral y del medio extralaboral, que en relación a determinadas condiciones de intensidad, frecuencia de exposición, percepción y experiencias, producen efectos negativos en el trabajador y a su colectivo provocando desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico, psico-emocional y social. (Beltrán, 2014).

Características de los factores psicosociales de riesgo

Según Moreno y Báez (2011) las características propias de los factores psicosociales de riesgos son las siguientes:

Primero se extienden en el tiempo y espacio característica común de los factores psicosociales es la no ubicación ejemplo un clima psicosocial, una cultura organizacional, un estilo de liderazgo no están ubicados en ningún lugar, ni se pueden precisar en un momento especial así también factores laborales como roles o capacidad de control, la carga mental no tiene un momento ni lugar propio,

sino son elementos del puesto de trabajo propio pero que no se circunscriben a los mismos. El resto de riesgos suelen estar delimitado espacial temporalmente ejemplo los riesgos ergonómicos, segundo tienen dificultad de objetivación, uno de los principales problemas de los factores psicosociales es localizar unidades de medidas objetivas. Según La organización internacional del trabajo estas se basan en experiencias y percepciones., tercero afectan a los otros riesgos, el trabajador como ser humano es una unidad funcional o sistema biopsicosocial por lo que factores externos terminan afectando la totalidad de la persona. En los factores biopsicosociales este efecto se realza, cuyo aumento está relacionado con el incremento del riesgo de seguridad, de higiene y de ergonomía. El incremento de estos factores psicosociales de riesgo, la tensión y el estrés suelen producir conductas aturcidas, nerviosas y no adaptativas que favorecen los errores, accidentes de todo tipo y trabajadores más vulnerables, Cuarta escasa cobertura legal, la legislación acerca de aspectos psicosociales ha sido abordada de forma muy general relacionada con la prohibición de que puedan afectar a la salud, lo que no es efectivo para los trabajadores, los empresarios y para la vigilancia del estado, quinto están moderados por otros factores: los factores psicosociales tal como lo definió la Organización Internacional del trabajo (1986), estos factores influidos por la percepción, la biografía, y la experiencia. Por lo tanto, la carga laboral, el conflicto de rol, la inseguridad laboral no tiene los mismos efectos sobre todos los trabajadores de una empresa, sino obedece a variables personales de cada trabajador, como la confianza en sí mismo, la participación, el optimismo y la motivación de alcanzar sus objetivos. sin embargo, los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre los trabajadores suelen ser predominantes, los efectos reguladores de las variables personales son también usuales y factor importante en el efecto final que no puede ser obviado, sexto hay dificultad de intervención por lo que frecuentemente hay soluciones técnicas para la mayoría de los riesgos de seguridad, ergonomía e higiene, pero no así para cuando se refiere a factores psicosociales. Un entorno laboral social desfavorable en la empresa afecta la salud de los trabajadores, así como su productividad. Por su naturaleza los factores psicosociales son factores organizacionales y están relacionados íntimamente al diseño y concepto global de la organización. La mediación psicosocial suele necesitar plazos no inmediatos y

resultados no asegurado aumentado la negativa de los responsables a costosas intervenciones sin resultados asegurados.

Consecuencia y efectos de los riesgos psicosociales

La mejor garantía de un buen rendimiento laboral, de la salud de los trabajadores, del compromiso organizacional y motivación es un entorno del trabajo saludable y seguro. La falta de calidad del trabajo conduce a costes difíciles de ver a corto plazo, pero presentes siempre a mediano y largo plazo. Cifras de los últimos años arrojan que el 22% de los trabajadores de la Unión Europea (27 países) en la IV encuesta de condiciones de trabajo en Europa, 2005 y el 27.9% de trabajadores españoles (VI encuesta nacional sobre condiciones de trabajo, 2007) manifestaron que el trabajo afecta su salud considerando al estrés como un efecto del mismo. (Moreno et al., 2011, p. 54).

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche citado por Moreno (2010) señalaron que: a) los problemas relacionados con la salud tienen efectos en la salud física, salud mental, consumo de sustancias y trastornos psicosomáticos; b) las actitudes ante la empresa tienen efectos en la satisfacción laboral, implicación laboral y conductas contraproducente; c) los tiempos de trabajo tienen efectos en la rotación de personal, presentismo, bajas laborales y duración de la bajas; y, c) los costes económicos tienen efectos en los accidentes de trabajo, pérdida de materiales, rendimiento y productividad.

Clasificación de los factores psicosociales laborales

Bastida (2013) mencionó las diferentes clasificaciones de los factores psicosociales:

Clasificación de los factores psicosociales según la OIT que son el medio ambiente de trabajo como el ruido, ambiente térmico, vibraciones, condiciones de Higiene y Seguridad, peligro intrínseco del trabajo, ubicación de la empresa, entre otros. También tenemos los factores intrínsecos del trabajo como la sobrecarga cuantitativa o cualitativa de la tarea: pueden provocar insatisfacción en el trabajo, pérdida de autoestima, sensación de amenaza o malestar, aumento del nivel de colesterol, aceleración del ritmo cardiaco y aumento del consumo de tóxicos; trabajo monótono y rutinario; iniciativa: referida a la no limitación de la autonomía, posibilidad de elegir o modificar el método, ritmo y control sobre el proceso; status

social: consideración social que está ligada a la tarea, prestigio entre los compañeros; e, identificación con el producto: ver el resultado final del trabajo. Así mismo Horarios de trabajo con trabajo a turnos y control de pausas, también los factores organizacionales relacionado a la función del trabajador, función ambigua o contradictoria (oposición entre las diferentes exigencias del trabajo), conflictos de competencia; participación de los trabajadores; relaciones en el medio de trabajo; comunicación; tipo de supervisión y control; estilo de dirección; y, introducción de cambios en el lugar de trabajo, continuando con los factores derivados de los cambios tecnológicos: como la Industrialización e introducción de nuevas tecnologías y otros factores: como el subempleo y desempleo, e inestabilidad del empleo.

Clasificación de los factores psicosociales según NIOSH primero en sobrecarga cuantitativa; segundo insuficiente carga cualitativa, tercero en conflicto de roles, cuarto en falta de control sobre la situación personal, quinto en falta de apoyo social, sexto en estresores físicos, quinto en nuevas tecnologías y sexto en trabajo a turnos.

Clasificación de los factores psicosociales según INSHT pueden clasificarse en:

Primero en Factores relacionados con la tarea: ritmo de trabajo, monotonía y repetitividad, iniciativa y autonomía, nivel de cualificación y nivel de responsabilidad, segundo en factores relacionados con la organización, el tiempo de trabajo: pausas de trabajo, horario flexible, trabajo a turnos y nocturno y tercero en factores relacionados con la estructura de la organización: comunicación en el trabajo, participación en la toma de decisiones, estilo de mando, definición de competencias y características propias de la empresa.

Análisis normativo

Sobre legislación a nivel mundial y nacional sobre factores psicosociales ha tomado importancia este tema en los últimos años, que surge de la necesidad de proteger al trabajador y que estos se puedan desarrollarse en entornos saludables y satisfactorios.

Normas internacionales.

En el artículo 23 de los derechos humanos expresa que toda persona tiene derecho al trabajo, así como la libre elección de este y que los espacios de

trabajo se deben desarrollar en condiciones de equidad y satisfactorias. Naciones Unidas (1948).

En Europa el comité de Altos responsables de la inspección de trabajo con colaboración con la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (EU. OSHA), ha elaborado diversas herramientas para la investigación de los riesgos psicosociales.

En los países del sistema de derecho común a los que pertenecen Estados Unidos, Gran Bretaña, Canadá, Australia y colonias británicas, no hay normativas escritas como sucede en países del sistema codificado donde el derecho se ejerce a través de la ley siendo las sentencias judiciales o jurisprudencia la primordial fuente de derecho. En estos países debido a su alto nivel de desarrollo y congregación poblacional en ciudades, el tema de los factores psicosociales se encuentra planteado cuidadosamente por diversos organismos (agencias), tanto en su lado preventivo como lo relacionado a su rehabilitación así tenemos la agencia de administración de seguridad y salud ocupacional de USA, la agencia ejecutiva para la salud y seguridad en Gran Bretaña, el centro para la salud y seguridad ocupacional en Canadá y la agencia trabajo seguro en Australia, estas agencias han elaborado numerosos documentos, recomendaciones y directrices para los empleadores y trabajadores en fomento de factores de riesgos psicosociales. Superintendencia de riesgo (2014, pp.7-8).

En España la ley de prevención de riesgos laborales de 1995 en su artículo 4.2 se define como riesgo laboral, la eventualidad que un trabajador presente un determinado daño producto del trabajo. Así mismo en su artículo 4.7 se entiende como condición laboral cualquier característica del mismo que pueda relacionarse en forma significativa en la generación de riesgos para la salud y seguridad del trabajador quedando incluidas en este concepto todas aquellas características del trabajo incluso las relacionadas a su ordenación y organización que influyen en la dimensión de los riesgos que están expuestos los trabajadores Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (1995).

En Japón hay una expresión llamada "karoshi" para describir los casos de patologías, suicidio o muertes provocados por el estrés laboral que resulta no soportable para la naturaleza psíquica de un individuo. La jurisprudencia y legislación laboral del este país permiten el reconocimiento de resarcimientos a favor de la familia del empleado que muere de esta forma. Villalobos (2014).

En México la Secretaria de trabajo y Previsión sociales (2014) a través del reglamento de seguridad y salud en el trabajo reconoce a los factores psicosociales de riesgo, multando a los empleadores incumplan con las disposiciones dadas de identificación, prevención y registro de estos.

En Colombia el Ministerio de la protección Social en su resolución 2646 del 2008 establece disposiciones y precisa responsabilidades para la evaluación, identificación, intervención, prevención y permanente monitoreo a la exposición de factores psicosociales de riesgo en el ambiente laboral y la verificación del origen de las enfermedades causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución indica que los factores psicosociales deben ser evaluados subjetivamente y objetiva con instrumentos validados. (Ministerio de la Protección Social, 2008).

La Comunidad Andina de Naciones en el instrumento de Seguridad y Salud en el trabajo (art. 1,10 y 26) declara que las condiciones y medio ambiente laboral son aquellos agentes o factores que tienen predominio significativo en la producción de riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores quedando incluidas en este concepto la organización y ordenamiento de las tareas, los factores psicosociales y ergonómicos por lo que en el ambiente laboral los servicios de salud deben tomar acciones preventivas indispensables para establecer y mantener un medio laboral seguro y saludable que favorezca una salud mental y física óptima en correspondencia con el trabajo. Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo (2014, p. 24).

Normas nacionales:

La ley N° 29783 ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento reconoce la presencia de factores psicosociales como parte de los riesgos en las organizaciones laborales por lo que el empleador debe prevenir con el propósito de que su exposición no resulte en daños en la salud de los trabajadores. Así mismo en el principio IX de protección de esta ley establece que los trabajadores tienen derecho a que los empleadores y el estado aseguren entornos de trabajo dignos que les garanticen un continuo estado de vida con salud tanto física, mental y socialmente. Estos entornos deben pretender a: que el trabajo se desenvuelva en un ambiente saludable y seguro y que las condiciones del trabajo sean factibles con la dignidad y bienestar de los trabajadores. Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo (2014 p.25)

Fases de evaluación de factores psicosociales

Nogadera (2005) citado en Bastida (2013) manifestó que la evaluación de los factores psicosociales es un proceso que sirve para estimar la magnitud de aquellos riesgos que no han podido evitarse y a partir de la cual se obtiene y facilita información necesaria para poder tomar medidas preventivas que deben adoptarse. Esta evaluación, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos, y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial. Esto supone entonces, un proceso de consolidación de información tomada a través de resultados de indicadores de riesgo y de la aplicación de los criterios de evaluación específicos.

Bastida (2013) señaló que a la hora de realizar una evaluación de factores psicosociales se debe tener en cuenta que se trata de un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas unas con otras como:

Identificación de los factores de riesgo que define la forma precisa de los aspectos a investigar, es decir, precisar los objetivos del estudio. Por tanto, es importante conocer las características de los diferentes puestos de trabajo (funciones, responsabilidades, requisitos de formación, etc.). así mismo la elección de la metodología con técnicas e instrumentos que se van a emplear: consiste en delimitar el método, técnica o instrumento que se va a emplear para realizar dicho estudio. La elección del método dependerá de los objetivos que se persigan, por eso se delimitan en la fase anterior. Además, habrá que tener en cuenta su posibilidad real de llevarlo a cabo, los recursos de los que se dispone, aspectos éticos, entre otros. También tenemos la planificación y realización del trabajo de campo: es imprescindible planificar con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo, informando previamente a las personas implicadas del estudio y de los objetivos que se persiguen. Hay que tener en cuenta si es posible realizar el estudio a todos los trabajadores, o si, por el contrario, hay que seleccionar un muestreo. También, tenemos que tener en cuenta, si se van a emplear cuestionarios, de qué forma se van a efectuar, esto es, si se hará entrega en mano, a través de la vía telemática, etc. Uno de los aspectos importantes a tener en cuenta, es que tiene que quedar clara la confidencialidad en el tratamiento de los datos. La información tiene que ser

tratada de forma ética, cautelosa, rigurosa y conforme a la legalidad vigente, y esto tiene que ser transmitido a los trabajadores/as.

Análisis de los resultados y elaboración del informe, en esta fase, tenemos que identificar las causas de los problemas y hacer una valoración de los riesgos. Los resultados, deben materializarse en un informe, de manera clara. Continuando con la elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención una vez que se decidan las acciones que se van a adoptar, hay que ponerlas en práctica y hacer un control, seguimiento de las mismas y por último es importante definir unos plazos, designar responsables y saber con qué recursos humanos y materiales contamos, seguimiento y control. de las medidas adoptadas: debe contemplar la aceptación o no de las medidas propuestas, el cumplimiento de los plazos, las dificultades en la implantación de las medidas y la comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas

Dimensiones de factores psicosociales

Dimensión 1: *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.*

El Ministerio de la Protección Social (2010) señaló que “el liderazgo sugiere a un tipo particular de relación social que se constituye entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área” (p. 20).

Chiavenato (2004) afirmó que “el liderazgo en las organizaciones es la relación entre el líder y subordinados y está en función de ciertas necesidades en determinada situación” (p. 105).

Robbins y Judge (2013) manifestó que “el liderazgo es la destreza para influir en un grupo y conducirlo hacia el logro de metas y objetivos”

Asimismo, el Ministerio de la Protección Social (2010) indicó: que las relaciones sociales son:

La interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales como la cohesión. (p. 20).

Chiavenato (2004) señaló que “en la esfera de trabajo las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización y se mantienen en una continua interacción social” (p. 92).

Dimensión 2: *Control sobre el trabajo.*

El Ministerio de la Protección Social (2010) que el control sobre el trabajo es:

Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los aspectos que interviene en su realización comprende la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación. (p. 20).

Según Karasek (1979) citado por Martínez (2001) “se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo”

Martínez (2001) manifestó que el control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Dimensión 3: *Demanda del trabajo.*

De acuerdo con el Ministerio de la Protección Social (2010), las demandas del trabajo son “exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo” (p. 20).

Según Karasek (1979) citado por Martínez (2001) son los requerimientos psicológicos que el trabajo implica para la persona. Fundamentalmente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones inesperadas; por lo tanto, no se ajustan únicamente al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Dimensión 4: *Recompensa.*

Para el Ministerio de la Protección Social (2010), la recompensa es:

Retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende diversos tipos de retribución, la financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de

retribución comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. (p. 20).

Mientras que Chiavenato (2004) sostuvo que recompensa se refiere a:

Beneficios que la organización coloca a disposición de sus trabajadores y los mecanismos y formas para distribuir estos beneficios, considerando salarios, vacaciones, ascensos a puestos más elevados, así mismo algunas recompensas como garantía de estabilidad laboral, a un desarrollo adicional y a varias formas de reconocimiento por servicios notables. (p. 91).

Según Peña, Ramos y Martínez (2008), la recompensa es “el esfuerzo en el trabajo reconocido como parte de un proceso de intercambio socialmente organizado al cual la sociedad en general contribuye en términos de recompensas. Estas son distribuidas por tres formas, dinero, estima y oportunidades de promoción.

Marco conceptual

Control sobre el trabajo

Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los aspectos que interviene en su realización comprende la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

Demandas del trabajo

Exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

Factores psicosociales

Son las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte, por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y rendimiento y la satisfacción en el trabajo. OIT/OMS (1984) citado por Castro et al. (2014).

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

Recompensa

Retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende diversos tipos de retribución, la financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

Relaciones sociales

Interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales como la cohesión. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

1.3 Justificación

Justificación teórica

En la investigación sobre factores psicosociales y se tomaron en cuenta los conceptos teóricos y los modelos teóricos que tratan de encontrar explicaciones a la situación indicada. Estos modelos que otorgan bases teóricas para la generación de instrumentos que permiten la identificación, evaluación, o medición de la variable propuesta, como el modelo de demanda-control-apoyo social de Karasek y theorell y Jonhson el modelo de desequilibrio -esfuerzo-recompensa de Siegrist y el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos.

Justificación metodológica

Para el presente trabajo se estableció la aplicación y consolidación de la validez y confiabilidad del instrumento para evaluar la variable de estudio.

Este instrumento fue sometido a juicio de expertos competentes para determinar su validez y para la confiabilidad se procesaron los datos con el

software estadístico SPSS y el método de homogeneidad en las preguntas o ítems con la técnica de Alfa de Cronbach.

Justificación práctica

El presente estudio permitirá la identificación de la predominancia los factores Psicosociales laborales de riesgo, valorando las condiciones laborales del personal de enfermería de un hospital de nivel III de atención de Lima 2017 y así pueda servir como referente para que la Institución en estudio pueda mejorar sus estrategias de políticas de gestión en la mejora de las condiciones laborales del enfermero y evitar condiciones que puedan ser nocivas para la salud y afectar el rendimiento de estos profesionales, repercutiendo en el cuidado y seguridad de los pacientes que acuden a esta institución.

1.4 Problema

Desde finales del siglo pasado los factores psicosociales es un tema que viene siendo de gran preocupación y atención en lo que respecta a seguridad, salud e higiene. El tema de factores psicosociales en una reseña histórica data en 1974, cuando la organización mundial de la salud solicita a la organización internacional del trabajo que desarrolle programas para la investigación, análisis y estrategias para su, intervención y prevención en el contexto laboral.

La Organización Internacional del trabajo en 1984 publica uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en tocar el asunto de los factores psicosociales en el trabajo, “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”.

Los factores psicosociales han tomado protagonismo debido a que el mundo actual del trabajo es un hecho complejo y de muchos cambios. La Organización internacional del trabajo a identificado cuatro aspectos del cambio en el mundo del trabajo, la necesidad de desarrollo, los cambios tecnológicos, el aumento de la competencia a nivel mundial, se orienta en función a los mercados y una intervención más reducida del estado. Estos cambios, al mismo tiempo que perjudican las economías de los países, tienen repercusiones sobre la población laboral, influyendo en la oferta y elecciones de empleo, relaciones sociales, las necesidades de capacitación, los ritmos de trabajo, la gestión de los procesos laborales y también sobre la salud de los trabajadores.

En países de la unión europea se ha estado realizando estudios llegando a concluir que los riesgos psicosociales son un problema de gran magnitud debido al costo económico y social que acarrearán. En referencia la V Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo, refiere que cerca del 19% de los trabajadores manifestaron falta de apoyo social y un 60% presento problemas con relación al exceso de carga de trabajo. En relación con reacciones violentas en el ambiente laboral un 14% manifestó haber recibido agresiones de tipo verbal, amenazas y humillaciones. Otros resultados importantes de esta encuesta es que hay altas tasas de exposición al trabajo emocional, siendo el sector de salud de más alta prevalencia presento (40%) y como resultado a esta exposición el 20% de los trabajadores percibieron que sus condiciones laborales son un riesgo para su salud emocional.

En los países de América del sur Argentina ha realizado en el 2009 un análisis de la exposición a factores de riesgo psicosocial y sus efectos en la salud a través de su I encuesta nacional de empleo, trabajo condiciones, medio ambiente y salud donde se incluyó aspectos relacionados a la exposición de factores psicosociales de riesgo teniendo como resultado que de 4 de 10 empleados refirieron estar expuestos riesgo psicosocial relacionado a la organización del trabajo, así mismo 3 de cada 10 manifestaron exposición a situaciones de violencia en entorno laboral. La carga laboral y situaciones de violencia como agresiones tanto del público, pacientes, clientes fueron dos elementos que expresaron en mayor parte los trabajadores en su ambiente laboral.

Un estudio realizado por la OPS 2010 sobre condiciones de trabajo y salud en trabajadores de salud de países de Perú, Argentina, costa rica y Brasil, en cuanto a riesgos psicosociales percibidos por el personal de enfermería de dos instituciones en un total de 92 enfermeras en Perú, refirieron como factor de riesgo a la mala organización del trabajo 20%, la jornada extensas de trabajo 33%, jerarquías sin legitimidad 5%, mal clima organizacional 10%, intensidad de trabajo 83%, intensidad de trabajo por ausencia de personal 77%, falta de herramientas adecuada para la atención, limitaciones de espacio 87 %, falta de controles 28%.

En nuestro país ley de seguridad y salud del trabajo N° 29783 observa a los factores psicosociales desde un aspecto muy general, señalando que el

empleador debe prevenir que los trabajadores estén expuestos a riesgos físicos, químicos, ergonómicos y psicosociales en forma permanente para que no afecten la salud de los trabajadores.

En el Perú dentro del sistema de salud el personal de enfermería tiene un rol importante en la prestación de servicios a la población, considerando a estos como la columna vertebral dentro de los establecimientos de salud, pero estos muchas veces laboran en entornos poco saludables que pueden afectar su salud física y psicológica especialmente en las unidades de hospitalización, debido a actividades que las exponen a riesgos específicos con agentes físicos, biológicos, químicos y psicosociales sin darle la importancia que estos podrían afectar su salud.

En el Servicio de Emergencia de un hospital nivel III de Lima el personal de enfermería cumple un rol importante y estratégico en la prestación de servicios de atención al usuario, se ha percibido que estos trabajadores se ven usualmente enfrentados a factores psicosociales laborales de riesgo que estarían afectando su salud tanto física como psicológica, debido a aspectos como la falta de recursos humanos, existiendo una gran brecha de profesionales y técnicos de enfermería para satisfacer la gran demanda de pacientes, la mayoría de estos con aseguramiento universal el cual se ha incrementado en los últimos años, teniendo actualmente aproximadamente 4000 atenciones mensuales, llevando todo esto a una gran exigencia de las diversas actividades tanto en cantidad, en esfuerzo mental, emocional con alta exigencia de responsabilidad, con jornadas y horarios de trabajo extenuantes y sin pausas establecidas, con la exigencia de trabajar en forma rápida, recibiendo algunas veces agresiones de tipo verbal y físicas por parte de los pacientes y familiares, con poco reconocimiento a la labor que realizamos, Así mismo la gestión que realizan las supervisoras y jefa del área tiene dificultades especialmente en la solución de problemas y resolución de conflictos, con limitadas reuniones con el personal para expresar necesidades, las capacitaciones del personal son limitadas, percibiéndose también problemas en las relaciones interpersonales entre compañeros, trato irrespetuoso y agresivo con poco apoyo social entre estos, aunado a esta problemática las condiciones ambientales no son las más adecuadas, actualmente el servicio de emergencia no cuenta con una

infraestructura adecuada para la gran demanda de pacientes, con recursos materiales y de equipamiento insuficiente y sin mantenimiento permanente.

Son pocos los trabajos de investigación en nuestro medio que se han realizado respecto al tema mencionado para ver este problema psicosocial laboral, por lo que surge el interés de investigar sobre esta problemática.

A partir de los razonamientos enunciados anteriormente, el presente trabajo buscó determinar qué factores psicosociales de riesgo tienen predominancia en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III.

Problema general

¿Cuál es la dimensión predominante que más influye en los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del Servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del Servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

La dimensión predominante de los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017 es liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El indicador predominante en el interior de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017, es relaciones sociales en el trabajo.

Hipótesis específica 2

El indicador predominante en el interior de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017, es control y autonomía sobre el trabajo

Hipótesis específica 3

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la demanda de trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017, es exigencias de responsabilidad del cargo

Hipótesis específica 4

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017, es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la dimensión predominante que más influye en los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017

Objetivo específico 2

Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017.

Objetivo específico 3

Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017.

Objetivo específico 4

Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Definición conceptual de la variable

V1: Factores Psicosociales

La Organización internacional del trabajo y la Organización mundial de la Salud (1984) citado por Castro et al. (2014) manifestó que:

Los factores psicosociales en el ambiente laboral son considerados como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, 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, rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p.290)

Definición operacional de la variable

V1: Factores Psicosociales

Las dimensiones de la variable factores psicosociales fueron liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa del trabajo

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable factores psicosociales laborales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Liderazgo y relaciones sociales En el trabajo.	Características del liderazgo	63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75	Siempre (1)	Alto Medio Bajo
	Relaciones sociales en el trabajo	76,77,78,79,80,81,82,83,84,85,86,87,88,89	Casi siempre (2)	
	Retroalimentación del desempeño	90,91,92,93,94	Algunas veces (3)	
	Relación con los colaboradores	115,116,117,118,119,120,121,122,123,	Casi nunca (4)	
Control sobre el trabajo	Claridad en el rol	53,54,55,56,57,58,59	Nunca (5)	
	Capacitación	60,61,62		
	Participación y manejo del cambio	48,49,50,51		
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39,40,41,42		
	Control y autonomía sobre el trabajo	44,45,46		

Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	
	Demandas emocionales	106,107,108,109,110,111,112,113,114	
	Demandas cuantitativas	13,14,15,32,43,47	
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35,36,37,38	
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19,22,23,24,25,26	
	Demanda de carga mental	16,17,18,20,21	
	Consistencia del rol	27,28,29,30,52	
	Demandas de la jornada de trabajo	31,33,34	
	Recompensa	Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.	95,102,103,104,105
		Reconocimiento y compensación	96,97,98,99,100,101.

Fuente: Ministerio de la Protección Social.2010

2.3. Metodología

Paradigma de la investigación: Positivismo

Comte (1830) citado Hernández, Fernández y Baptista (2014) propuso que el estudio de los fenómenos sociales requiere ser científico, es decir, susceptible a la aplicación del mismo método que se utilizaba con éxito en las ciencias naturales, sosteniendo que todas las cosas o fenómenos que estudiaban las ciencias eran medibles (p.4). A esta corriente se llama positivismo.

Por ello se aplicó la investigación positivista en el presente trabajo, el cual consistirá en llegar a conocer los factores psicosociales predominantes presentes en la labor del personal de enfermería.

Enfoque de la investigación

Para el presente trabajo de investigación el enfoque fue cuantitativo. como lo manifestaron Hernández, Fernández y Baptista (2014) “aquel que aplica la recolección de datos para probar hipótesis con base en la comprobación numérica y el análisis estadístico, con el fin de implantar pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Método

En el presente trabajo de investigación fue hipotético deductivo mediante la definición de Sánchez y Reyes (2015) quienes afirmaron que “este método propio de las investigaciones cuantitativas parte de una hipótesis aceptable como resultado de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios o leyes más generales” (p. 59). En caso de datos empíricos se arriba a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en caso de principios o leyes más generales las hipótesis se infieren de procedimientos deductivos.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de investigación del estudio fue sustantiva, explicativa como lo expresaron Sánchez y Reyes (2015) este tipo de investigación está orientado a responder “a los problemas fundamentales, describiendo, explicando y prediciendo o retrodecir la realidad encaminada a la búsqueda de principios o leyes generales; permitiendo afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad encamina hacia la investigación básica o pura” (p. 45).

El nivel de investigación fue explicativo. De acuerdo a Sánchez y Reyes (2015) “está encaminada a identificar o explicar factores causales de la ocurrencia de un fenómeno. Es necesario explicitar hipótesis.

2.5 Diseño

El diseño del presente trabajo fue no experimental de acuerdo con Hernández, et al. (2014, p.152-154) donde señalaron que los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En el presente trabajo no experimental se buscó determinar la predominancia de los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de Lima 2017.

Así mismo la investigación fue de corte transversal o transaccional como lo señalaron Sánchez y Reyes (2015) refieren que “representan las mediciones u observaciones que se hace a los sujetos en un mismo momento en el tiempo” (p.123).

Diagrama representativo:



Donde:

M = muestra (Personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo)

O= observaciones de la variable (factores psicosociales)

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández et al. (2014, p.174) la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población estuvo conformada por el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Dos de Mayo.

Tabla 2.

Distribución de la población

Personal de enfermería	N° de población
Enfermeras	46
Técnicos de enfermería	42
Total	88

Nota: elaboración propia

Tabla 3

Distribución de la muestra

Personal de enfermería	N° de muestra
Enfermeras	46
Técnicos de enfermería	40
Total	86

Nota: elaboración propia

La muestra estuvo conformada por un total de 86 personal de enfermería debido a que dos técnicos de enfermería aceptaron participar en el estudio.

Muestreo

El tipo de muestreo aplicado fue de tipo no probabilístico según Sánchez y Reyes (2015) mencionaron que este tipo de muestro se presenta sin normas o conveniencia,” es circunstancial cuando los elementos de la muestra se toman de cualquier manera, respondiendo a cuestiones de comodidad” (p.161).

Criterios de selección

Para el presente estudio se consideró como criterio de selección al personal de enfermería programado en el servicio de emergencia de un hospital de nivel III de Lima independientemente de su condición laboral (nombrados, contratos administrativos de servicios y productos). Quedando excluidos para este estudio el personal de enfermería que se encuentra realizando residentado y pasantía en el servicio de emergencia.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó para medir la variable de investigación fue la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario para recopilar información en la muestra de estudio.

Según Sánchez y Reyes (2015, p. 164) los cuestionarios son documentos o formatos escritos de interrogaciones o preguntas relacionadas con los propósitos del estudio, pueden ser de diferentes características: de elección forzada, de repuestas abiertas, dicotómicas, de comparación por pares y de alternativas múltiples.

Instrumento para medir los factores psicosociales

Variable: Factores psicosociales

Ficha Técnica:

Nombre: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales.

Autores: Ministerio de la Protección y Seguridad Social y Pontificia Universidad Javeriana.

Año: 2010

Aplicación: Individual o Colectiva

Tipo de instrumento: cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.

Objetivo del cuestionario: Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Número de Ítems: forma A 123 ítems.

Duración de la aplicación: 28 minutos aproximadamente minutos

Validación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 201) “validez de contenido es el grado en que un instrumento expresa un dominio específico de contenido de lo que se mide”. Se establecerá a la validación como un procedimiento que permite garantizar la efectividad para la recolección de la información requerida. En tal sentido el instrumento se sometió al juicio de expertos. Por lo cual se contó con expertos en el área. Dando como resultados los siguientes calificativos:

Tabla 4.

Validez de contenido del instrumento de factores psicosociales laborales por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Dra. Jessica Palacios Garay	Aplicable
2	Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Aplicable
3	Mg. Augusto Fernández Lara	Aplicable

Nota: elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014, p. 200) “Confiabilidad grado en que un instrumento aplicado al mismo individuo u objeto obtiene resultados consistentes y coherentes”. Se refiere que a través de la confiabilidad se soporta la objetividad de los resultados coherentes e iguales, después de la aplicación de constantes pruebas repetidas.

En el presente estudio se aplicó la prueba Alpha de Cronbach ya que la escala de medición que se utilizó es de tipo Likert, polinómica obteniendo como resultado que el instrumento es altamente confiable.

Se realizó una prueba piloto a 30 personales de enfermería que no pertenezca al grupo de estudio en este caso se realizó en personal de enfermería de los servicios de medicina

Tabla 5

Nivel de confiabilidad de la variable factores psicosociales

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,987	123

Nota: elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach dio como resultado de 0,987 por lo que significa que el instrumento es altamente confiable.

Escala y baremos

La escala de medición final se realizó a través de baremos. Así mismo fueron elaborados según los intervalos y en relación con sus respectivas categorías

Tabla 6.

Baremos de la variable factores de riesgo psicosocial

Cuantitativo					Cualitativo
General	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	
451-615	151-205	77-105	184-250	40-55	Alto
287-450	96-150	49-76	117—183	26-39	Medio
123-286	41-95	21-48	50-116	11-25	Bajo

Nota: elaboración propia

2.8 Métodos de análisis de datos

Según el enfoque cuantitativo se elaboró la base de datos para la variable Factores psicosociales que fue medido por medio de un cuestionario y luego se procesaron mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS 23 y el análisis de regresión logística.

Una vez recolectados los datos dados por el instrumento, se continuaron con el análisis estadístico y los datos fueron presentados en tablas y figuras de acuerdo a la variable y sus dimensiones.

2.9 Aspectos éticos

Por las características de este estudio se consideró de suma importancia el aspecto ético ya que se trabajaron con personal de enfermería por lo cual fue pertinente informar a las autoridades competentes que dieron el consentimiento que corresponde. De la misma manera se respetó el anonimato y la decisión de participar en la encuesta.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivos de los resultados

Tabla 7.

Niveles de la percepción de factores psicosociales laborales en el personal de enfermería de un hospital nivel III Lima 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	30,2
	Medio	60	69,8
	Total	86	100,0

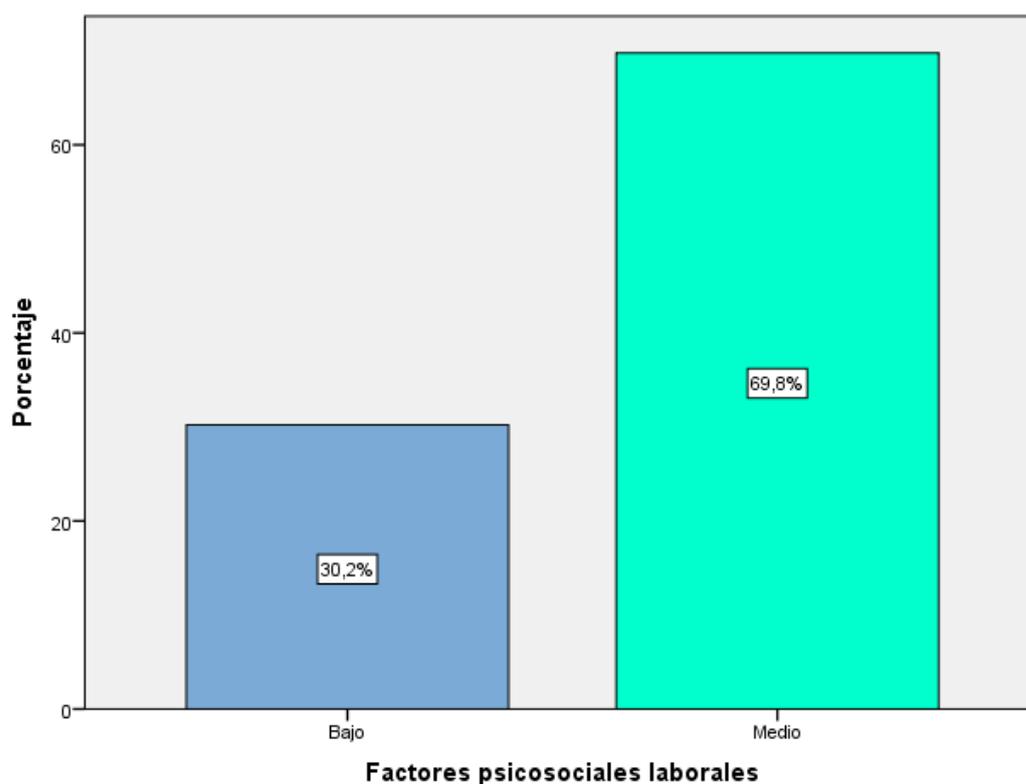


Figura 1. Niveles en la percepción de factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada al personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III se observó que el 30.2% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 69.8% de los mismos consideran un nivel medio de factores de laborales psicosociales.

Tabla 8.

Niveles de la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	18,6
	Medio	39	45,3
	Alto	31	36,0
	Total	86	100,0

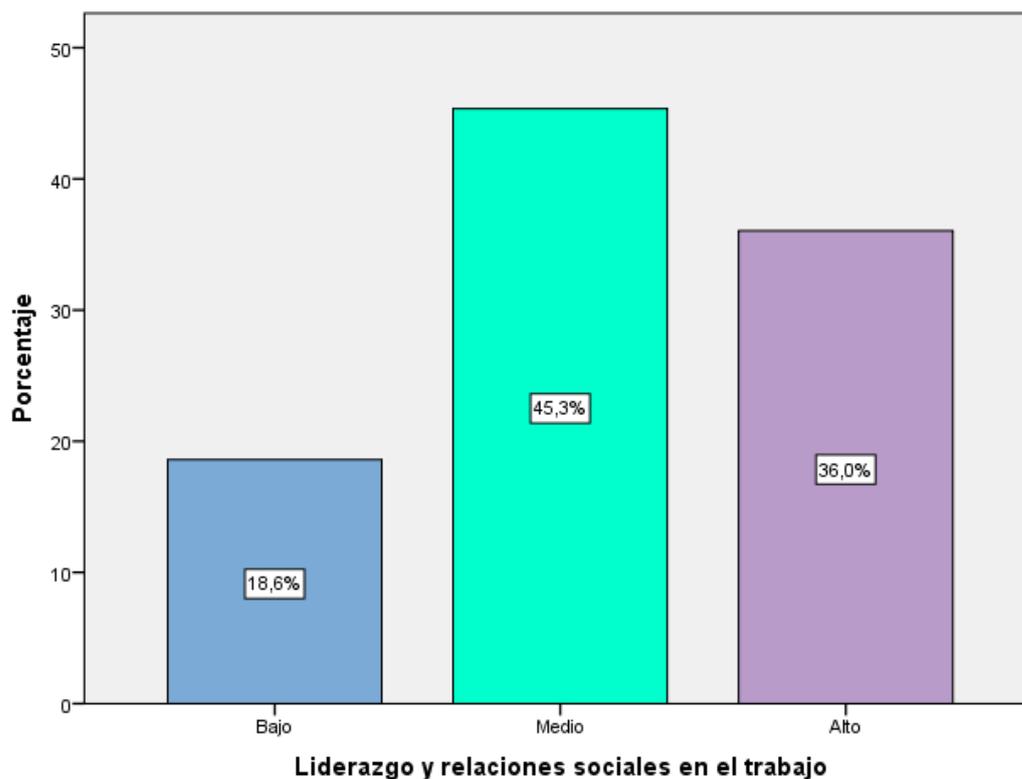


Figura 2. Niveles de la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada al personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III, se observó que el 18.6% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 45.3% de los mismos consideran un nivel medio y el 36% percibe un nivel alto de factores de riesgo del Liderazgo y relaciones sociales.

Tabla 9.

Niveles de la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	23,3
	Medio	66	76,7
	Total	86	100,0

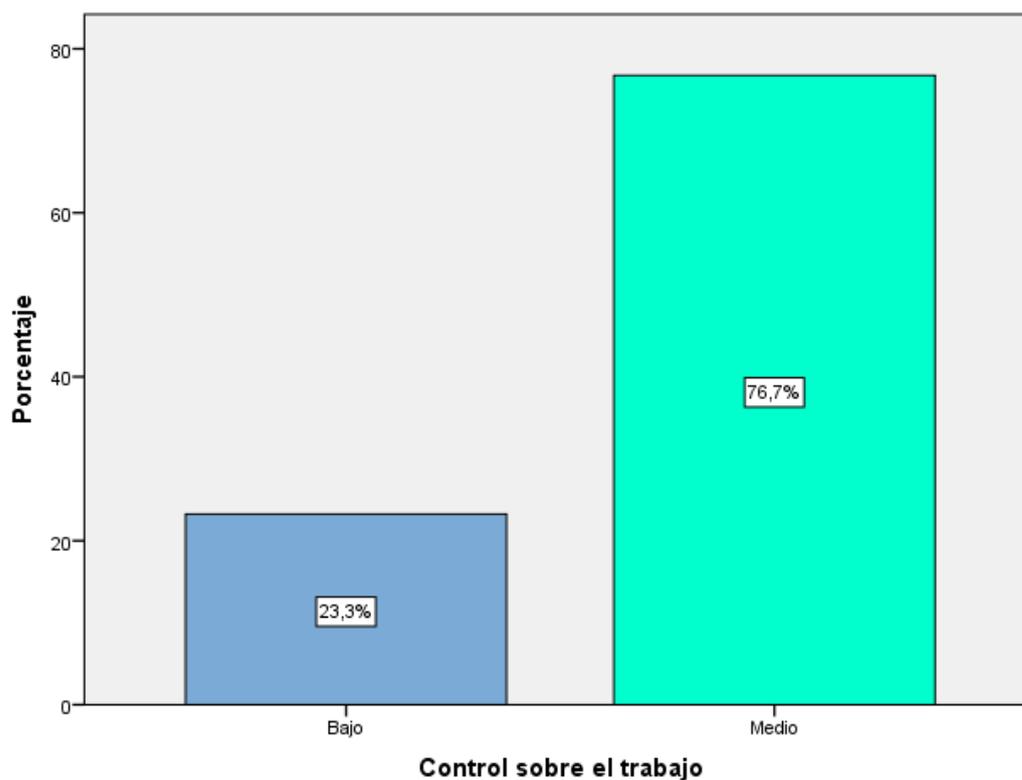


Figura 3. Niveles en la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017.

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada al personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III, se observó que el 23.3% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 76.7% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo del Control sobre el trabajo.

Tabla 10.

Niveles en la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión demandas del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	84	97,7
	Medio	2	2,3
	Total	86	100,0

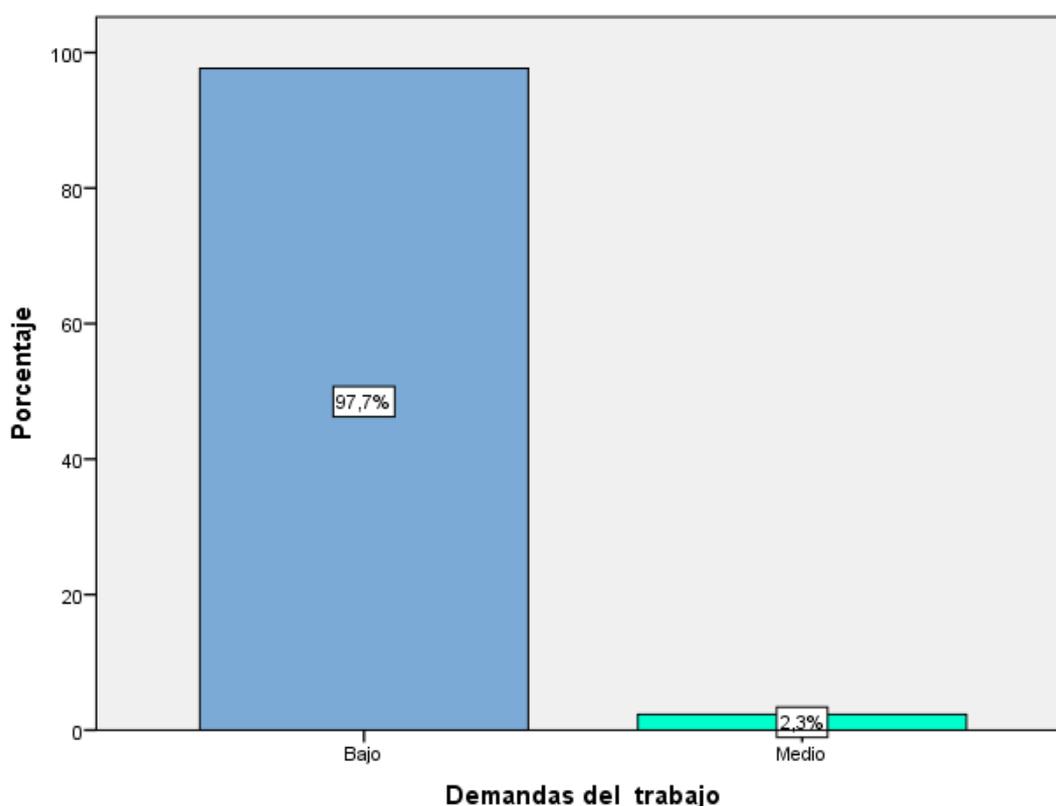


Figura 4. Niveles en la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión demandas del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital III Lima 2017

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada al personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III, se observó que el 97.7% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 2.3% de los mismos consideran un nivel medio de factores psicosociales laborales de riesgo de demandas del trabajo.

Tabla 11.

Niveles de la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión recompensas en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	18,6
	Medio	37	43,0
	Alto	33	38,4
	Total	86	100,0

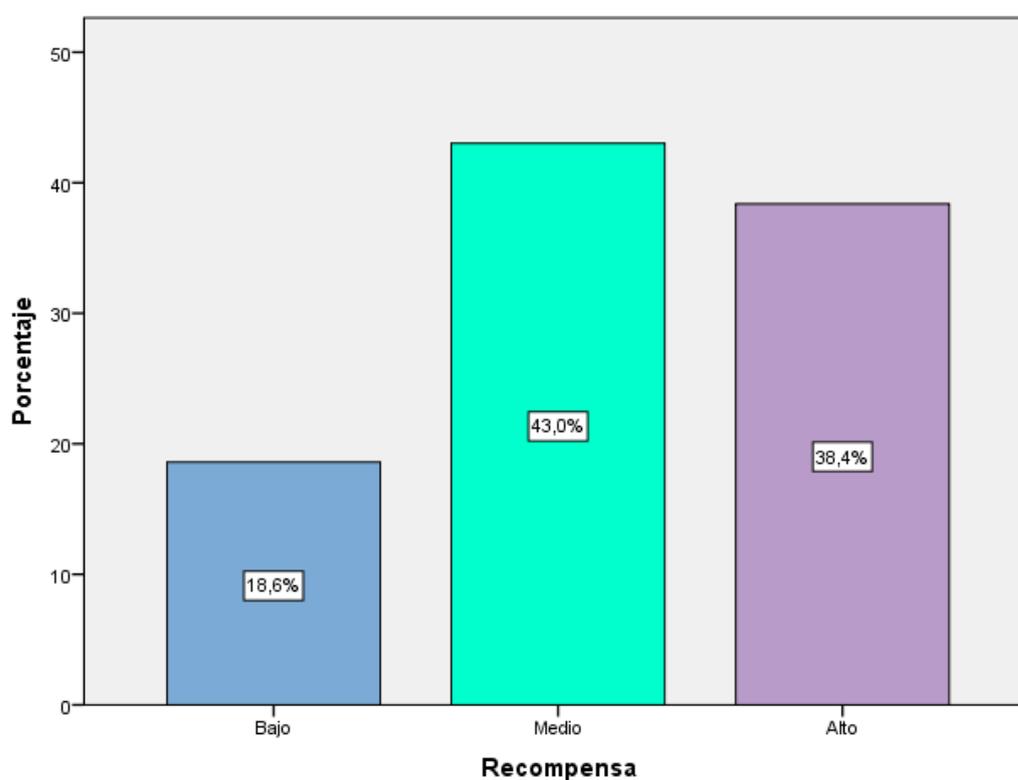


Figura 5. Niveles en la percepción de los factores psicosociales laborales en su dimensión recompensas en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada al personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III, se observó que el 18.6% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 43% de los mismos consideran un nivel medio y el 38.4% presenta un nivel alto de factores psicosociales laborales de riesgo de recompensas.

3.2 Prueba de normalidad

Tabla 12.

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores psicosociales laborales	,208	86	,000
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	,253	86	,000
Control sobre el trabajo	,230	86	,000
Demandas del trabajo	,106	86	,019
Recompensa	,194	86	,000

Se realizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov – Smirnov debido a que el tamaño de la muestra es considerado como grande (86 encuestados), se observa de los resultados de la prueba de bondad de Kolmogorov – Smirnov; que tienen como resultado que el puntaje total no se aproxima a una distribución normal ($p < 0.05$), debido a estos hallazgos se debe emplear regresión logística, por tanto, los datos no son paramétricos.

3.3. Prueba de hipótesis

La contrastación de las hipótesis se realizó mediante la regresión logística, debido a que según la prueba de normalidad de datos la variable y los factores no presentan normalidad en los datos, ya que su valor “p” es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$.

Hipótesis general

Hipótesis de Investigación

La dimensión predominante de los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017 es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Hipótesis Estadística

H₀: No existe predominancia en las dimensiones de los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel de III de Lima 2017.

H₁: Existe predominancia en las dimensiones de los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017

Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Función de Prueba

Se realizó por medio de la regresión logística

Regla de decisión

Rechazar H_0 cuando la significación observada " p " de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significación observada " p " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

Cálculos estadísticos

Tabla 13.

Coefficientes de la regresión logística de las dimensiones de los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

Dimensión	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
D1 Liderazgo y relaciones sociales	20,201	4737,491	,997	593098658,22	,000	.
D2 Control sobre el trabajo	-2,773	8788,862	1,000	,062	,000	.
D3 Demandas del trabajo	-1,329	27013,158	1,000	,265	,000	.
D4 Recompensa	2,890	1,179	,014	18,000	1,787	181,311
Constante	-61,300	31878,573	,998	,000		

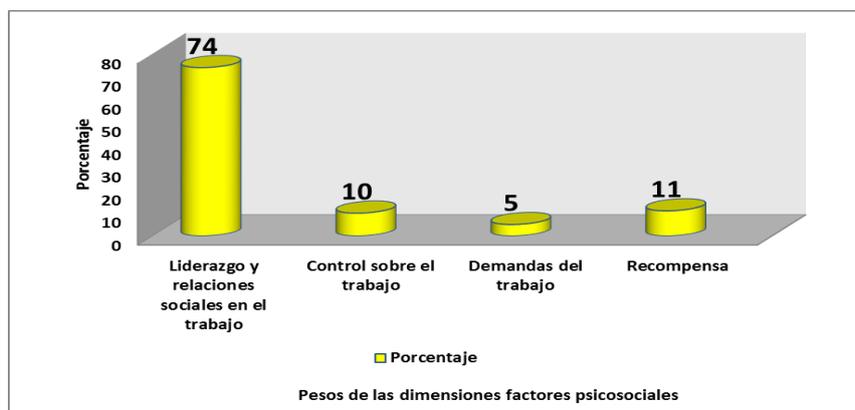


Figura 6. Pesos de las dimensiones de los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

La dimensión de mayor peso en el personal de enfermería es liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en una de las dimensiones, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existe predominancia en las dimensiones de los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

A la luz de los resultados, Liderazgo y relaciones sociales ($B=20,201$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más los factores psicosociales. Así mismo, este factor presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B)$) = 593098658,222, significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado solo tiene 593098658,222 veces de posibilidad de calificar como baja la influencia de la percepción de los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia de los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación, ya que la dimensión o factor que predomina es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Primera hipótesis específica

Hipótesis de investigación

El indicador predominante en el interior de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017, es relaciones sociales en el trabajo.

Hipótesis estadística

H_0 : No existe predominancia en los indicadores en el interior del liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III de Lima 2017.

H_1 : Existe predominancia en los indicadores en el interior del liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III de Lima 2017.

Tabla 14.

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la dimensión del liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I1 Características del liderazgo	2,976	1,121	,008	19,607	2,178	176,510
I2 Relaciones sociales	19,366	4737,532	,997	257405134,476	,000	.
I3 Retroalimentación	13,604	6746,655	,998	809026,374	,000	.
I4 Relación con los colaboradores	-2,986	1,818	,100	,050	,001	1,781
Constante	-67,851	16487,733	,997	,000		

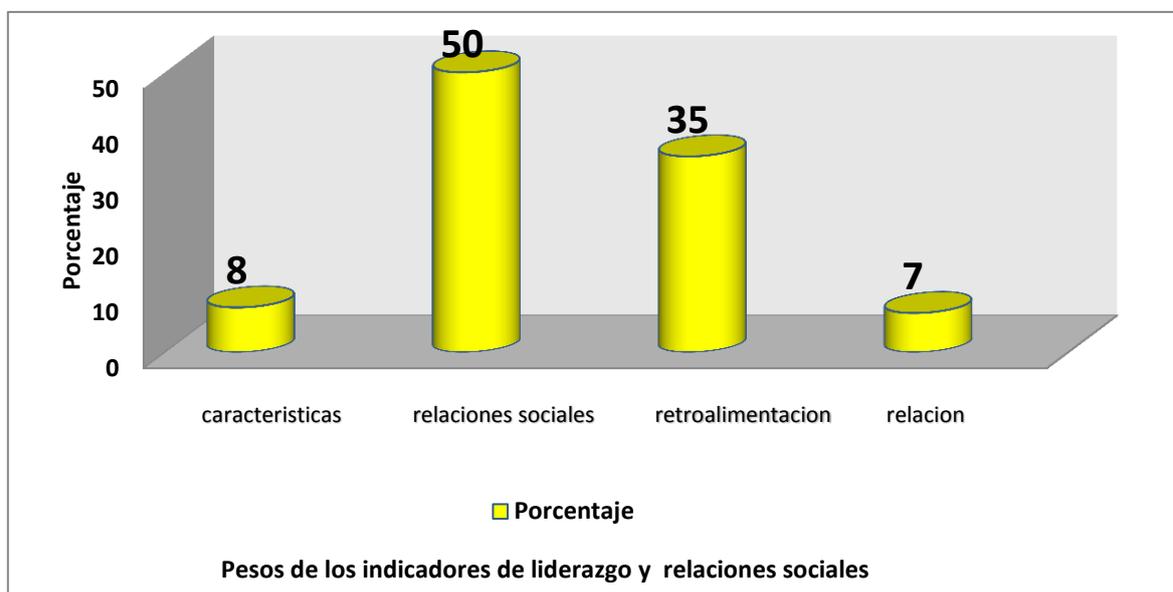


Figura 7. Pesos de los indicadores dentro de la dimensión de liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

El indicador dentro del liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería de mayor peso es el indicador I2 relaciones sociales en el trabajo.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existe predominancia en los indicadores dentro del liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería.

A la luz de los resultados, el indicador I2 denominado relaciones sociales ($B = 19,366$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de factores psicosociales. Así mismo, este indicador dentro del liderazgo y relaciones sociales presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B)$) = 257405134,476 significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 257405134,476 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del liderazgo y relaciones sociales en la percepción de los factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro liderazgo y relaciones sociales en la percepción de factores psicosociales. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro liderazgo y relaciones sociales que predomina es el indicador I2 denominado relaciones sociales en el trabajo.

Segunda hipótesis específica

Hipótesis de investigación

El indicador predominante en el interior de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería de un hospital nivel III Lima 2017, es control y autonomía sobre el trabajo.

Hipótesis estadística

H0: No existe predominancia en los indicadores en el interior del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III de Lima 2017.

H1: Existe predominancia en los indicadores en el interior del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III de Lima 2017.

Tabla 15.

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I5 Claridad en el rol	1,727	,881	,050	5,624	1,001	31,606
I6 Capacitación	17,792	5122,117	,997	53354027,125	,000	.
I7 Participación y manejo	17,744	5514,554	,997	50833386,577	,000	.
I8 Oportunidades para el uso	-14,605	5514,554	,998	,000	,000	.
I9 Control y autonomía	22,751	40192,974	1,000	7594136360,409	,000	.
Constante	-48,684	40518,037	,999	,000		

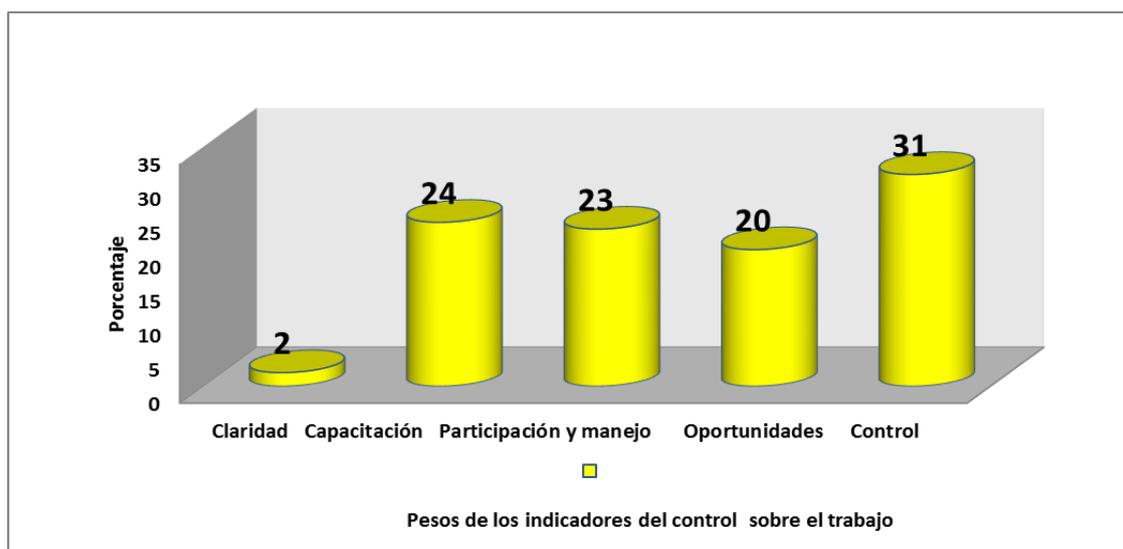


Figura 8. Pesos de los indicadores en el interior del control y autonomía sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

El indicador dentro del control sobre el trabajo en el personal de enfermería de mayor peso es el indicador I9 denominado Control y autonomía sobre el trabajo

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis

nula. Por consiguiente, existe predominancia en los indicadores dentro del control sobre el trabajo en el personal de enfermería.

A la luz de los resultados, el indicador I9 denominado Control y autonomía ($B = 22,751$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de los factores psicosociales. Así mismo, este indicador dentro de la dimensión control sobre el trabajo presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B) = 7594136360,409$) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 7594136360.409 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del control sobre el trabajo en la percepción de factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del indicador de control sobre el trabajo en la percepción de factores psicosociales.

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del control sobre el trabajo que predomina es el indicador I9 denominado Control y autonomía.

Tercera hipótesis específica

Hipótesis de investigación

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017, es exigencias de responsabilidad del cargo.

Hipótesis estadística

- H0: No existe predominancia en los indicadores en el interior de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III de Lima 2017.
- H1: Existe predominancia en los indicadores en el interior de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017.

Tabla 16.

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de las demandas del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I10 Demandas ambientales y de esfuerzo físico	37,796	6240,205	,995	25976929889 651060,000	,000	.
I11 Demandas emocionales	-13,760	40674,493	1,000	,000	,000	.
I12 Demandas cuantitativas	2,428	1,156	,036	11,333	1,176	109,256
I13 Influencia del trabajo	21,337	4225,574	,996	1848041966,4 74	,000	.
I14 Exigencias de responsabilidad	86,653	83290,599	,999	4,295E+37	,000	.
I15 Demanda de carga mental	-13,760	40674,459	1,000	,000	,000	.
I16 Consistencia del rol	-35,097	41327,690	,999	,000	,000	.
I17 Demandas de la jornada de trabajo	24,036	40192,936	1,000	27463092590, 559	,000	.
Constante	-150,263	58957,435	,998	,000		

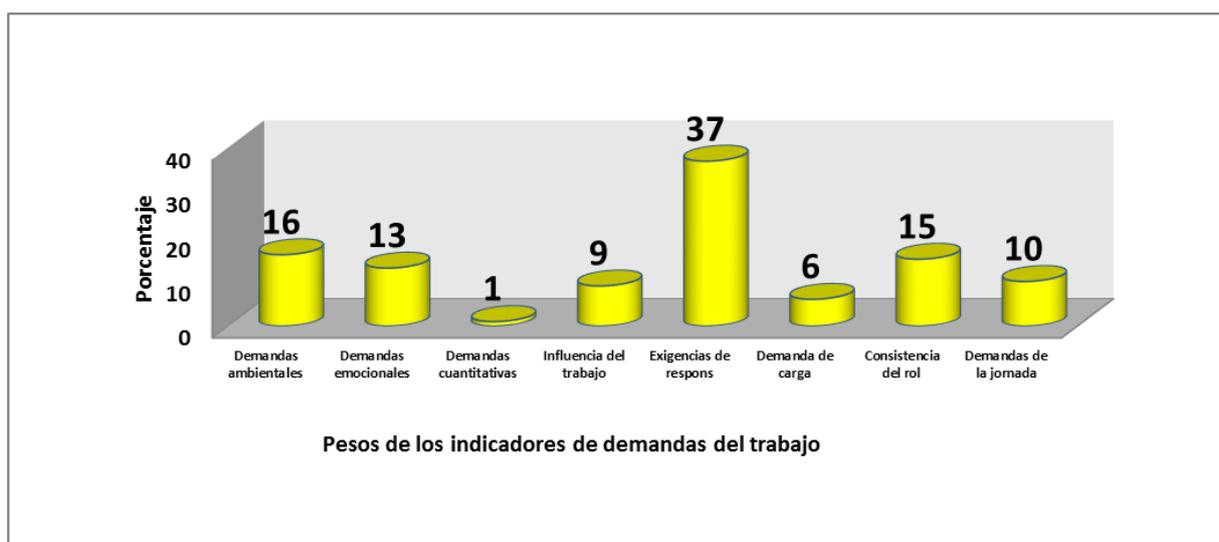


Figura 9. Pesos de los indicadores en el interior de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

El indicador dentro de las demandas del trabajo en el personal de enfermería de mayor peso es el indicador I14 denominado Exigencias de responsabilidad del cargo.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existe predominancia en los indicadores del interior de demandas del trabajo en el personal, en la percepción de los factores psicosociales.

A la luz de los resultados, el indicador I14 denominado exigencias de responsabilidad del cargo. ($B = 86,653$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de las demandas de los factores psicosociales. Así mismo, este indicador dentro de demandas del trabajo presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B) = 4,295E+37$) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene $4.295E+37$ veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro de demandas del trabajo en la percepción de los factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del indicador de las demandas del trabajo en la percepción de los factores psicosociales.

Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro de las demandas del trabajo que predomina es el indicador I14 denominado exigencias de responsabilidad del cargo.

Cuarta hipótesis específica

Hipótesis de investigación

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima 2017, es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

Hipótesis estadística

- H0: No existe predominancia en los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III de Lima 2017.
- H1: Existe predominancia en los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de Lima 2017.

Tabla 17.

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I18 Recompensas derivadas	20,806	5605,962	,997	1086469612,242	,000	.
I19 Reconocimiento y compensación	3,045	1,127	,007	21,000	2,307	191,168
Constante	-47,701	11211,924	,997	,000		

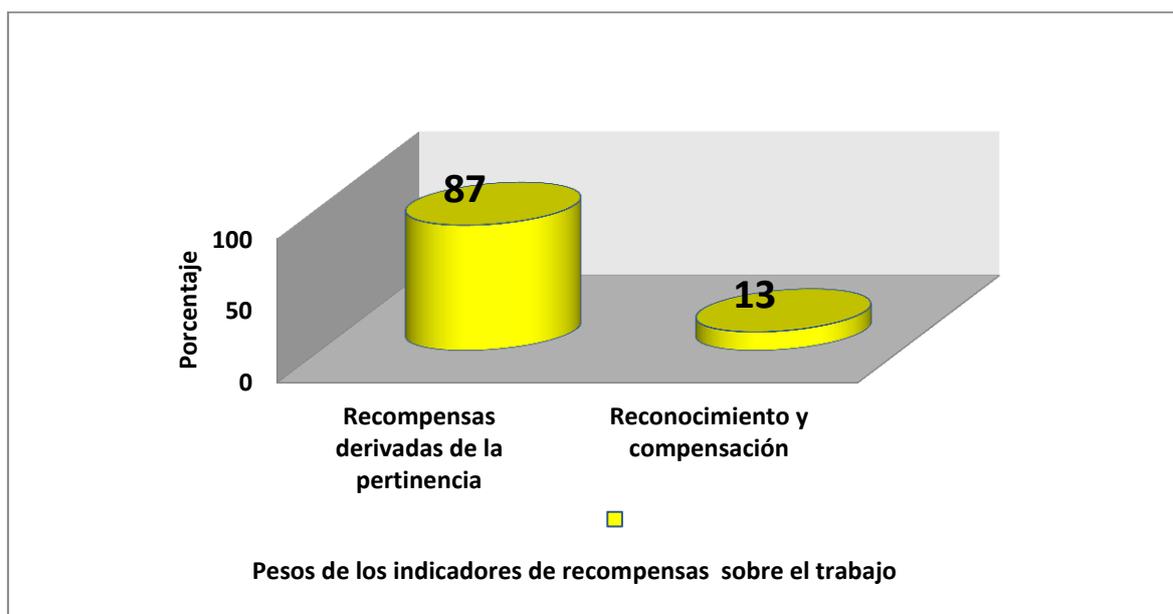


Figura 10. Pesos de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

El indicador dentro de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería de mayor peso es el indicador I18 denominado Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis

nula. Por consiguiente, existe predominancia en los indicadores del interior de las demandas en la percepción de factores psicosociales.

A la luz de los resultados, el indicador I18 denominado recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza. ($B = 20,806$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de recompensa del trabajo de los factores psicosociales. Así mismo, este indicador dentro de la recompensa del trabajo presenta un odds ratio ($\text{Exp}(B)$) = $(1086469612,242)$ significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 1086469612.242 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro de recompensa del trabajo en la percepción de los factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del indicador de la recompensa de trabajo en la percepción de los factores psicosociales.

Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro de estrategias de servicio que predomina es el indicador I18 denominado Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización.

IV. Discusión

Discusión

Los resultados de la variable factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de Lima 2017 indicaron que se observó que el 30.2% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 69.8% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial, lo que demuestra lo planteado en la realidad problemática, coincidiendo con los resultados de la investigación de Aldrete, Navarro, Gonzales, Contreras y Pérez (2014) en su artículo titulado *Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en personal de Enfermería de una unidad de Tercer nivel de atención de la salud, en la ciudad de Guadalajara, México*. Obteniendo los siguientes resultados que cerca de la mitad de los encuestados (47.5%) percibió factores psicosociales negativos en su área de trabajo, estando las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de su trabajo las de mayor frecuencia. Este estudio fue relevante ya que se trabajó con la variable factores psicosociales y la muestra de estudio fue personal de enfermería quienes manifestaron la importancia de los factores psicosociales, aunque los resultados fueron que la mitad de la muestra de estudio percibieron factores psicosociales negativos los cuales se deben de trabajar a través de talleres por el bien del buen desempeño.

Asimismo Delgadillo (2011) afirmó que los factores psicosociales laborales son: Elementos derivados de la relación dinámica entre el individuo, el trabajo y el entorno, que afectan positiva o negativamente su estado de bienestar, acercándolo o distanciándolo de manera sostenida o intermitente al desarrollo de sus potencialidades humanas, así como a su progreso, estos elementos deben ser estudiados en sus relaciones, procesos, causas y efectos, e historia, y que en una amplia y profunda mirada social llevan a reflexionar sobre la igualdad. (p. 81).

De acuerdo al Objetivo general (Determinar la dimensión predominante que más influye en los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de Lima 2017). El factor predominante de esta investigación es, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Al respecto Canacuan, Méndez y Silva (2014) en su investigación de segunda especialidad titulada *Determinación de los Factores Psicosociales en el ambiente Laboral que influyen en la salud mental del personal de Enfermería del*

centro quirúrgico del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda utilizando el test de ISTAS y el cuestionario Maslach Burnout, en Quito, Ecuador. En la investigación se llegó a la conclusión que el personal de enfermería (75%) presentó alto riesgo psicosocial en la dimensión exigencias psicológicas del trabajo, así mismo en la dimensiones trabajo activo y posibilidades de desarrollo el 50% de enfermeras presentó riesgo alto psicosocial, en la dimensiones apoyo social y calidad de liderazgo e inseguridad (91.6%) presentó alto riesgo psicosocial, en cuanto a la doble presencia se presentó alto riesgo en la mitad de los entrevistados (50%) y en lo que se refiere a la estima el total de entrevistados (100%) presentó riesgo alto siendo estos resultados desfavorables para la salud de estas trabajadoras. En el estudio se identificó que los factores psicosociales afectan la salud de las enfermeras en la parte emocional afectando la productividad en su trabajo.

Por lo consiguiente Mollo (2015) afirmó que los factores psicosociales, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño.

El primer objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión liderazgo y relaciones sociales es relaciones sociales en el trabajo. Coincidiendo de alguna manera con los resultados de Bustillo, Rojas, Sánchez, Montalvo y Rojas (2015) en la investigación Riesgo psicosocial en el personal de enfermería servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena. Esta investigación concluyó que se encontró mayor nivel de riesgo en las dimensiones de gestión de personal (98%) y de contenido de la tarea (75%) así mismo (53.8%) estuvo en la dimensión de relaciones humanas. El artículo científico de las autoras es de gran relevancia como antecedente ya que como objetivo principal tuvieron determinar los factores psicosociales a lo que está expuesto el personal de enfermería del área de urgencia en un hospital.

Asimismo, según la OIT existen dos grandes grupos de factores psicosociales en el trabajo en constante interacción dinámica: los factores de organización y los humanos. Los primeros son el medio ambiente de trabajo, las

tareas propias del trabajo y las condiciones de la organización; los segundos, son las necesidades, capacidades y expectativas del trabajador, sus costumbres y cultura, así como las condiciones personales fuera del trabajo. La interacción constante y permanente entre todas estas variables impactan de manera directa o indirecta en la satisfacción en el trabajo, en el rendimiento y productividad y en la salud psicológica y biológica del trabajador y su familia.

El segundo objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de atención de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión del control sobre el trabajo es control y autonomía sobre el trabajo. Coincidiendo con el estudio de Rodríguez y Rozo (2014) en su estudio titulado “Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga” Colombia. Según los resultados que arrojó la investigación, el 76.6% presentó muy alto nivel de riesgo psicosocial. En liderazgo y relaciones sociales en el trabajo todos los indicadores presentaron un nivel de riesgo alto. En cuanto a la dimensión control sobre el trabajo se encontró un riesgo muy alto en el indicador control y autonomía sobre el trabajo (65%), riesgo alto en lo que respecta a participación y manejo del cambio (46.8%) y riesgo medio en capacitación, claridad de rol, oportunidades de desarrollo y uso de conocimientos y habilidades. En demandas del trabajo se encontró muy alto nivel de riesgo en indicadores de demandas de esfuerzo físico, demandas ambientales, demandas emocionales (62.6%), demandas de la jornada de trabajo, demandas cuantitativas (64%). Así mismo se encontró un alto nivel de riesgo en los indicadores de exigencias de responsabilidad del cargo (73.7%) y carga mental (86%). Por otra parte, los indicadores consistencia del rol e influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral se obtuvo un nivel de riesgo medio y por último en la dimensión recompensa se obtuvo un nivel de riesgo alto.

Así mismo Hurtado, Paredes, Miranda, Donaire, Gonzáles y Giner (2014) en su investigación titulada *Análisis de los factores psicosociales en los profesionales de enfermería de una UCI polivalente*, en Murcia, España del Hospital Universitario Morales Meseguer tuvieron como objetivo identificar los factores psicosociales que están presentes en el personal profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos de un hospital universitario. Las

conclusiones de la investigación permitieron determinar los factores psicosociales presentes y los grados de riesgo. En enfermeros, de riesgo muy elevado autonomía, carga de trabajo, participación y supervisión, relación y apoyo social y de riesgo elevado en tiempo de trabajo, demandas psicológicas, interés por el trabajador y compensación, en auxiliares las dimensiones en riesgo fueron: de riesgo muy elevado carga de trabajo, demandas psicológicas, participación y supervisión, interés por el trabajador y compensación y de riesgo elevado en autonomía y apoyo

El tercer objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la dimensión de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión la demanda del trabajo es exigencias de responsabilidad del cargo. Al respecto Quiroz y Bonilla (2016) realizaron la investigación titulada *Factores psicosociales del trabajo y aparición del síndrome de Burnout en auxiliares de enfermería que laboran en Servicios hospitalarios*, Como resultado de su trabajo de investigación se obtuvo en lo que respecta a factores psicosociales que la exigencia de esconder emociones fue el valor mayor (21%) seguido de la exigencia cognoscitiva (16%) en lo que respecta a factores psicosociales, lo relacionado al síndrome de Burnout un porcentaje significativo (22%) presentó síndrome de Burnout. Esta investigación es válida como antecedente ya que los resultados obtenidos muestran como factores psicosociales dentro del ambiente laboral ponen en riesgo la salud mental de los trabajadores de áreas hospitalarias.

Al respecto Soto (2015) en su tesis de especialidad titulada *Factores que influyen en el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en el servicio de cuidados intensivos Hospital Guillermo Almenara Irigoyen* Se concluyó que el nivel de estrés relacionado a factores laborales, como factores de la exigencia y presión en el trabajo es medio a bajo así mismo medio a bajo lo relacionado a factores organizativos y ambientales.

Asimismo, López, García, y Pando (2014) en su investigación titulada *factores de riesgo psicosocial y Burnout en población económicamente activa de Lima, Perú*. Se llegaron a los siguientes resultados en cuanto a los factores psicosociales de riesgo se observó que de los encuestados un 10.75% presentó riesgo alto, riesgo medio un 62.92% y el 26% de los encuestados estaban en

condiciones satisfactorias. Se llegó a la conclusión que los factores psicosociales de mayor riesgo asociado, al síndrome de Burnout con resultados significativos fueron las características de la tarea, condiciones del ambiente laboral, carga laboral y exigencias en el trabajo.

El cuarto objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la dimensión de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión la recompensa del trabajo es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza. Al respecto Arenas y Andrade (2013) en su investigación titulada "factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Las conclusiones fueron que la organización se encuentra en nivel de riesgo medio (30.9%), los indicadores retroalimentación del desempeño (28.4) presento riesgo muy alto, capacitación (27%) riesgo alto, demandas emocionales (45.9%) alto riesgo, riesgo medio en recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza (9.1%) y reconocimiento y compensación (22.1), riesgo medio en cuanto al compromiso con el trabajo en sus dimensiones vigor, dedicación y absorción se encontraron niveles medios y altos. Se evidencio la relación significativa entre los factores psicosociales intralaborales y el compromiso en el trabajo.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera:

Objetivo general (Determinar la dimensión predominante que más influye en los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El factor predominante de esta investigación es, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Segunda:

El primer objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión liderazgo y relaciones sociales es relaciones sociales en el trabajo.

Tercera:

El segundo objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión del control sobre el trabajo es control y autonomía sobre el trabajo.

Cuarta:

El tercer objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la dimensión de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión la demanda del trabajo es exigencias de responsabilidad del cargo.

Quinta:

El cuarto objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la dimensión de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión recompensa del trabajo es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera:

Se sugiere que la jefa del departamento de enfermería incluya dentro del plan de desarrollo de personal talleres de liderazgo para el personal del servicio de emergencia ya que esto permitirá una mejor comunicación, motivación manejo de conflictos y apoyo entre el personal de enfermería incidiendo en una mejor prestación de servicio al paciente.

Segunda:

Se recomienda que la jefa del departamento de enfermería en coordinación con la jefatura de enfermería de emergencia desarrolle talleres sobre relaciones en el trabajo teniendo en cuenta, el trabajo en equipo, apoyo e integración entre compañeros de trabajo, lo cual generará un ambiente laboral que influirá en una mejor calidad de atención al paciente.

Tercera:

Que la jefa del servicio de emergencia evalúe la forma de organización del trabajo del personal de enfermería que pudiera estar afectando la autonomía de la toma de decisiones y control del trabajo teniendo en cuenta las exigencias en cuanto a velocidad, orden y cantidad de trabajo.

Cuarta:

Que la jefa de enfermería de emergencia mejore la organización del servicio de tal forma que la exigencia de la responsabilidad del cargo del personal de enfermería no afecte emocionalmente y físicamente a este personal y por ende la calidad de la prestación de servicio al paciente.

Quinta:

La jefa del servicio debe desarrollar actividades tendientes a motivar al personal de enfermería para una atención de calidad estableciendo una escala de incentivos en los diversos campos académicos, profesionales y de especialización mediante la realización de convenio con institucionales nacionales e internacionales.

VII. Referencias bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Aldrete, M., González, R., Contreras, M., y Pérez, J. (2015). *Factores psicosociales y Síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud Guadalajara, México*. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 32-36. http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071824492015000100007&script=sci_arttext&tlng=en
- Arenas, F y Andrade, V. (2009). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia*. Recuperado de: <http://repository.ucatolica.edu.co/jspui/bitstream/10983/1041/1/v16n1a05.pdf>
- Astudillo, P., Alarcón, A. y Lema, M. (2009). Protectores de estrés laboral: Percepción del personal de enfermería y médicos. Temuco, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 15 (3), 111-122.
- Bastida, R. (2013). *Factores de riesgo psicosocial a través del método psico en una empresa de automoción navarra*. (Tesis de maestría). España: Universidad Pública de Navarra.
- Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012*. (Tesis de maestría). Bogotá: Universidad del Rosario.
- Bustillo, M, Rojas, J, Sánchez, A, Sánchez, L, Montalvo, A, y Rojas, M. (2015). *Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena, Colombia* *Duazary*, 12(1), 32 recuperado de <http://www.academia.edu/download/37318360/1396-3073-2-PB.pdf>

- Canacuan, I., Méndez, D., y Silva, M. (2014). *Determinación de los factores psicosociales en el ambiente laboral que influyen en la salud mental del personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la Ciudad de Guaranda mediante el test de istas y el cuestionario Maslach Burnout*. 2013. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/4680/1/T-UCE-0006-57.pdf>
- Castro, J., Palacios, M., García, M., y Moreno, J. (2015). *Salud, ambiente y Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, E., Díaz, D., Paravic., T., y Burgos, M. (2015). *Factores psicosociales e carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeros en Unidades de Terapia Intensiva*, Concepción Chile. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(2), 315-322. (Disertación Doctoral). Recuperado de <http://www.revistas.usp.br/rlae/article/download/100073/98751>
- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *Oficina Internacional Del Trabajo*, 1, 1–85. Recuperado de http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Daza, F, y Bilbao, J. (1999). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado de http://cso.go.cr/normativa/notas%20tecnicas%20preventivas%20-%20i.n.s.h.t/ntp_443.pdf2
- Delgadillo, G. (2011). Factores psicosociales. Una crítica a su definición. En A. García y A. Ávila (Eds.), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo*

psicosocial en el trabajo (pp. 77-93). México: Juan Pablos Editor-Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Del Rosario, M., Díaz, R., y Fernández, L. (2016). *Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana*. Lima, Perú. Recuperado de <http://eeplt.edu.pe/revista/index.php/Salud/article/download/35/31>

Flores, D (2012) *Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del hospital II de Essalud Moquegua, 2011*. Recuperado de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/465/TG0323.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gil-Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública, 29(2), 237-241. Recuperado http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012

Hernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hurtado, J. Paredes, P. Miranda, M, Donaire, N, González, J y Giner, S. (2015). Análisis de los factores psicosociales en los profesionales de enfermería de una UCI polivalente. *Investigación en salud y envejecimiento Volumen II*, 25. Recuperado <http://formacionasunivep.com/files/publicaciones/investigacion-salud-vol2.pdf#page=26>

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). (1999). *El estrés en el trabajo. N° 1999- 101*. Recuperado de http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/

- Instituto Nacional de Seguridad y Higiene en el trabajo (INSHT). (1995). Ley de prevención de riesgos laborales. Recuperado de: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Kalimo, R., El-Batawi, M., y Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. OMS. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie Protección de La Salud de Los Trabajadores de Los Trabajadores No* 3, 1–37. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- López, M, García, S, y Pando, M. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú*. *Ciencia y trabajo*, 16(51), 164-169. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>
- Martínez, S. V. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo. Disponible en www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf. Consultado el, 22, 2015.
- Ministerio del Empleo y seguridad social (2011). VII Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo. España. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf)
- Ministerio de la Protección Social (2007) primera Encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos psicosociales. Bogotá, Colombia. Recuperado de

http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/l_encuesta_nacional_colombia2.pdf.
f.

Ministerio de la Protección Social (2008). *Resolución 2646*. Bogotá, Colombia.
Recuperado de
https://arlsura.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf

Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de riesgo psicosocial*. Colombia. Recuperado de
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo. (2014). Informe técnico de los factores de riesgo psicosociales en el trabajadores de Lima Metropolitana.
Recuperado de
http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

Ministerio de trabajo, Empleo y Seguridad social y Superintendencia de Riesgos del trabajo (2013). *Análisis de la exposición a factores de riesgo psicosocial y efectos en la salud, Argentina*. Recuperado
http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones//2013/4_Analisis.pdf

Mollo, E. (2015). 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. Recuperado
http://200.62.146.130/bitstream/cybertesis/4537/1/Mollo_fm.pdf

Moreno, B y Báez, C (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de
http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf

- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57 (1), 4-19.
- Moreno, B., y Báez, C. (2011). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo, 4–144. [http://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](http://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- Naciones Unidas (1948). Declaración universal de los Derechos Humanos. Recuperado de: <http://www.un.org/es/documents/index.html>
- OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. *Contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. 1-144.
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la salud (2012). *Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en Argentina, Brasil, Costa Rica, y Perú*. Recuperado http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=6646%3A2012-estudio-comparativo-condiciones-trabajo-salud-argentina-brasil-costa-rica-peru&catid=526%3Ainfo&Itemid=42273&lang=es
- Organización Internacional del Trabajo (1986). *Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. República Democrática Alemana Recuperado de http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1986/86B09_301_span.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (1997). *Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. Colombia: AlfaOmega.
- Pando, M., Angels, M., Arellano, G., y Saraz, S. (2006). *Los factores psicosociales y salud mental en el trabajo*. Guadalajara, México. Recuperado de https://www.google.com.pe/webhp?rlz=1C1CAFA_enPE635PE636&ie=UTF-8&rct=j#q=factores+psicosociales+y+salud+mental+en+el+trabajo

- Peña, A., Ramos, J., Martínez, T. (2008) *Valoración psicosocial mediante el uso de los modelos de estrés laboral de Demanda-Control y desequilibrio Esfuerzo-Recompensa*. Recuperado http://www.fesprosa.com.ar/portal/wp-content/uploads/2014/08/Pena_Pulido_y_colaboradores.pdf
- Quiroz, E., y Bonilla, J. (2014). *Factores psicosociales del trabajo y aparición del síndrome de burnout en auxiliares de enfermería que laboran en servicios hospitalarios en Bogotá, Colombia*. (Tesis post grado) Recuperado de repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1507/QuirozEmma2014.pdf
- Robbins, S y Judge, T. (2014). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson
- Rodriguez, A y Roza, A. (2014). *Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga*. *Informes Psicológicos*, 14(1), 91-108. Recuperado de: <http://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/viewFile/3076/2709>
- Sauter, S, Murphy, R, Hurrell, J, Levi, L. (2012). *Factores Psicosociales*. Mager Jeanne. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del trabajo, 34-2. Recuperado de <http://ladep.es/ficheros/doumentos/34.pdf>.
- Salcedo, O. (2011). *La intervención en el riesgo psicosocial: Una estrategia Gana-gana multifactorial*. Colombia: H & A Consulting Ltda.
- Secretaria de Trabajo y Previsión social (2014). *Reglamento Federal de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de: <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/02/21/mexico-nuevo-reglamento-seguridad-en-trabajo-considera-riesgos-psicosociales-ergonomicos>
- Sánchez y Reyes (2015). *Metodología en la investigación científica*. Lima, Perú.

- Soto, S. (2015). *Factores que influyen en el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en el servicio de cuidados intensivos hospital Guillermo Almenara Irigoyen*. Recuperado de: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5075/1/Soto_Huere_Sarita_Delia_2015.pdf
- Superintendencia de riesgo. (2014). *Recopilación normativa internacional y otros antecedentes sobre factores de riesgo de la organización del trabajo y las relaciones interpersonales*. Argentina. Recuperado de: http://www.srt.gob.ar/inages/pdf/recopilación_normativa_internacional.pdf
- Toro, F., Londoño, M, Sanín, A. y Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 (2), 95-137.
- Tovalín, A. y Rodríguez, M. (2011). Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo. En A.J. García y A.C. Ávila (Eds.), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo* (pp. 95-112). México: Juan Pablos Editor-Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores Psicosociales*. México: El manual Moderno, S.A.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo* (Tesis doctoral]. Cuba: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana).
- Villalobos, G. (2004) Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6(14), 197-201. Recuperado http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf

Anexos

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: Factores psicosociales laborales en el Personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la dimensión predominante que más influye en los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la dimensión predominante que más influye en los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La dimensión predominante en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017 es liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>El indicador predominante en el interior de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017 es relaciones en el trabajo.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>El indicador predominante en el interior de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017 es control y autonomía sobre el trabajo.</p>	Variable : Factores psicosociales				<p>Nivel/rango</p> <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>bajo</p>
			Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel/rango	
			Liderazgo y relaciones sociales.	Características del liderazgo.	63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75		
				Relaciones sociales en el trabajo.	76,77,78,79,80,81,82,83,84,85,86,87,88,89		
				Retroalimentación del desempeño.	90,91,92,93,94		
				Relación con los colaboradores.	115,116,117,118,119,120,121,122,123		
			Control sobre el trabajo	Claridad del rol.	53,54,55,56,57,58,59		
				Capacitación	60,61,62		
				Participación y manejo del cambio.	48,49,50,51		
				Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	39,40,41,42		
	Control y autonomía sobre el trabajo.	44,45,46					
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1.2.3,4,5,6,7,8,9,10,11,12					
	Demandas emocionales	106.107,108,109,110,111,112					
	Demandas cuantitativas.	13.14,15,32,43,47					
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.	35,36,37,38					
	Exigencias de responsabilidad del						

Problema específico 3 ¿Cuál es el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión de la demanda de trabajo del personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017?	Objetivo específico 3 Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017	Hipótesis específica 3 El indicador predominante en el interior de la dimensión la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017 es exigencias de responsabilidad del cargo.		cargo. Demandas de carga mental. Consistencias del rol Demandas de la jornada de trabajo	19,22,23,24,25,26 16,17,18,20,21 27,28,29,30,52 31,33,34	
--	--	---	--	---	---	--

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema específico 4	Objetivo específico 4	Hipótesis específica 4	Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel/rango
¿Cuál es el indicador predominante que más influye en la dimensión recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017?	Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017	El indicador predominante en el interior de la dimensión recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017 es recompensa derivada de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.	Recompensas	Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza. Reconocimiento y compensación	95,102,103,104,105 96,97,98,99,100	Alto Medio bajo

Anexo B. Cuestionario de factores de riesgo psicosociales laborales

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre aspectos de su trabajo

Le agradeceremos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta

Ejemplo.

	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		---X---		

Respuesta
Definitiva

respuesta
equivocada

Tenga presente que el cuestionario no lo evalúa a usted como trabajador, sino busca como es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Gracias por su colaboración

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del (los) sitios(s) o lugares donde habitualmente realiza su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afectan mi salud.					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					

9	Los equipos y herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud.					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor.					

23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permita desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					

41	Mi trabajo me permite conocer nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades					
43	Puedo tomar pausas cuando lo necesito					
44	Puedo decir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir a velocidad de mi trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Puedo para un momento mi trabajo para tender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo.					
50	Puedo dar sugerencias sobre cambios que ocurren en mi trabajo					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tiene en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en mi empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos del trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información y capacitación que la empresa le facilita para ser su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe me ayuda a organizar mejor el trabajo					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe me distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe me ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					

74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

91	Me informan sobre lo que debo de mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara.					
93	La forma que evalúan m trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa del bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados.					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					

109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo: si o no
Si su respuesta fue si por favor responda las siguientes preguntas.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que me comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita.					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño.					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo.					

Anexo C. Confiabilidad de factores psicosociales

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	
2	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	1	5	3	4
3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	
4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	2	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	2	4	5	3	
6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
7	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	1	5	5	3
8	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	1	5	5	3	
9	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	4	5	2	
10	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	
11	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3
12	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	
14	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3
15	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	
16	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4
17	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	5	2	5	3	3	2	3	3	5	
18	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	
19	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	
20	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	5	5	3	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	
23	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	
24	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4

25	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4		
26	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	5	2	5	3	3	2	3	3	5
27	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	
28	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4
29	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	5	5	3
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4

P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76	P77	P78	P79	P80		
4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	2	3	5	3	4	4	
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	
2	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	2	1	5	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	
1	1	1	4	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
3	3	1	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	
4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	
3	3	3	5	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	
2	3	3	2	3	4	4	4	5	4	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	123

Interpretación: La confiabilidad de la variable factores psicosociales presenta una confiabilidad muy alta con un valor de 0,987 puntos.

Anexo D. Base de datos de la variable Factores psicosociales laborales

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	I1	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	I2	P28	P29	P30	P31	P32	I3	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	3	4	4	3	3	17	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58	4	5	4	4	3	20	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	4	4	4	3	3	18	
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	3	4	3	4	3	17	
5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	54	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	51	2	4	2	5	4	17	
6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	62	2	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	4	2	3	5	50	3	4	4	3	3	17
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	57	2	5	4	4	3	18	
8	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	61	1	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	51	2	4	4	3	3	16	
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	3	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	53	3	4	3	2	3	15	
10	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	62	2	3	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	51	3	4	4	3	3	17	
11	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	60	2	3	3	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	49	2	3	4	3	3	15	
12	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	61	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	55	2	3	4	4	3	16	
13	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	62	1	5	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	52	2	3	4	3	3	15	
14	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	62	3	5	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	54	3	3	3	2	3	14	
15	3	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	52	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	51	4	4	2	5	4	19	
16	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	56	2	4	4	4	3	17	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	57	2	5	4	4	3	18	
18	1	4	5	3	1	4	5	3	1	4	5	3	4	43	1	1	4	1	1	3	1	1	5	1	1	4	4	1	29	4	1	1	5	2	13	
19	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	30	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	1	28	3	1	2	3	3	12	
20	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	61	1	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	51	2	4	4	3	3	16	
21	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	61	2	4	3	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	50	2	4	4	3	3	16	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	63	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	56	2	4	4	4	3	17	
23	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	61	1	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	51	2	4	4	3	3	16	
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	3	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	53	3	4	3	2	3	15	
25	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	53	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	51	3	4	2	5	4	18	

26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	50	2	3	4	4	3	16
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	3	4	4	3	3	17
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58	4	5	4	4	3	20
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	4	4	4	3	3	18
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	3	4	3	4	3	17	
31	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	61	1	2	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	49	2	4	4	3	3	16	
32	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	61	3	2	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	51	3	4	3	2	3	15	
33	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	53	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	51	2	4	2	5	4	17	
34	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	62	2	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	3	5	50	3	4	4	3	3	17	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	57	2	5	4	4	3	18	
36	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	61	1	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	51	2	4	4	3	3	16	
37	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	3	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	53	3	4	3	2	3	15	
38	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	62	2	3	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	51	3	4	4	3	3	17	
39	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	60	2	3	3	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	49	2	3	4	3	3	15	
40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	61	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	55	2	3	4	4	3	16	
41	3	1	1	4	3	1	1	4	3	1	1	4	1	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	5	
42	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	5	
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	18	1	1	2	1	1	6	
44	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	32	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	36	2	2	4	2	2	12	
45	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	42	4	3	1	4	3	1	4	3	4	4	3	1	4	1	40	3	1	3	3	4	14	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	3	4	4	3	3	17	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58	4	5	4	4	3	20	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	4	4	4	3	3	18	
49	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	3	4	3	4	3	17	
50	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	24	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	1	26	1	1	4	1	1	8	
51	5	5	5	5	5	3	2	2	4	3	2	2	3	46	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	41	3	2	4	3	3	15	
52	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	2	3	55	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	41	3	2	4	3	3	15	
53	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	57	3	4	5	3	4	3	3	4	3	1	4	3	3	1	44	3	1	4	3	3	14	

54	5	5	5	4	5	2	5	4	5	2	5	4	5	56	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	19	2	1	1	2	2	8
55	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	29	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	36	2	2	4	2	2	12
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	60	3	4	4	3	3	17
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	5	4	4	3	20
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	60	4	4	4	3	3	18
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	60	3	4	3	4	3	17
60	3	1	1	4	3	1	1	4	3	1	1	4	1	28	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	18	1	1	2	1	1	6
61	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	42	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	36	3	1	4	3	3	14
62	5	2	5	5	4	2	1	4	4	2	4	4	2	44	1	4	2	1	4	2	1	4	2	1	4	31	2	1	4	2	2	11
63	5	5	1	3	1	3	3	3	3	4	4	5	4	44	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	50	3	3	3	3	1	13
64	5	5	5	5	5	2	3	2	1	2	1	2	2	40	4	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	22	2	1	1	2	2	8
65	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	45	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	32	3	1	3	3	3	13
66	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	34	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	38	4	2	2	4	4	16
67	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	35	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	27	2	1	3	2	2	10
68	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	2	41	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	19	2	1	1	2	2	8
69	3	2	4	4	5	2	5	4	4	2	3	4	2	44	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	19	2	1	1	2	2	8
70	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56	2	4	4	4	3	17
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	60	3	4	4	3	3	17
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	5	4	4	3	20
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	60	4	4	4	3	3	18
74	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	60	3	4	3	4	3	17
75	2	4	4	4	4	1	4	1	4	3	2	3	3	39	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	27	1	2	3	1	1	8
76	3	3	1	3	1	3	5	4	4	4	3	3	2	39	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	26	1	1	4	1	1	8
77	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	30	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	41	3	2	4	3	3	15
78	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	2	23	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	36	3	1	4	3	3	14
79	1	2	1	5	1	2	1	5	1	2	1	5	3	30	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	19	2	1	1	2	2	8
80	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	61	2	4	3	4	2	4	5	2	4	4	4	50	2	4	4	3	3	16
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	63	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	56	2	4	4	4	3	17

82	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	61	1	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	51	2	4	4	3	3	16
83	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	3	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2	5	5	53	3	4	3	2	3	15
84	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	53	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	51	3	4	2	5	4	18
85	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	56	2	4	4	4	3	17
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	57	2	5	4	4	3	18

P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	I4	D1	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	I5	P49	P50	P51	I6	P52	P53	P54	P55	I7	P56	P57	P58	P59	I8	P60	P61	P62	I9	D2
3	3	3	3	3	3	4	2	3	27	169	3	3	4	4	5	3	5	27	3	3	5	11	3	3	3	3	12	3	1	3	2	9	2	2	2	6	65
4	3	2	2	3	3	3	5	3	28	171	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	1	2	1	4	64
3	3	2	3	2	2	4	3	3	25	167	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	2	1	1	4	61
3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	165	2	3	4	4	5	4	5	27	3	4	4	11	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	2	1	1	4	63
3	3	2	3	3	1	2	1	2	20	142	2	3	5	4	4	3	5	26	5	4	2	11	3	2	3	3	11	3	1	2	3	9	2	3	1	6	63
2	2	2	3	2	2	4	2	1	20	149	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	5	11	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	1	1	3	58
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	160	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	4	2	2	9	1	2	1	4	64
2	1	2	3	2	2	4	2	1	19	147	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	2	3	3	11	1	3	2	2	8	1	1	1	3	58
2	2	2	3	2	2	3	2	1	19	150	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	4	10	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	1	1	1	3	60
2	2	2	3	2	2	4	2	1	20	150	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	4	10	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	1	1	3	57
2	2	2	3	2	2	4	2	1	20	144	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	5	11	3	2	2	2	9	1	3	2	3	9	1	1	1	3	58
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	152	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	4	2	2	9	1	2	1	4	64
2	1	2	3	2	2	4	2	1	19	148	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	3	9	3	2	3	3	11	1	3	2	2	8	1	1	1	3	56
2	2	2	3	2	2	3	2	1	19	149	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	4	10	3	3	3	3	12	1	3	2	2	8	1	1	1	3	59
3	3	2	3	3	1	2	1	2	20	142	2	3	5	4	4	3	5	26	5	4	2	11	3	2	3	3	11	2	2	2	3	9	2	3	1	6	63
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	156	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	2	1	4	63
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	160	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	4	2	2	9	1	2	1	4	64
4	1	1	2	2	1	1	1	1	14	99	2	4	5	3	1	4	2	21	4	2	1	7	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	2	2	5	45
3	1	2	3	3	1	1	1	1	16	86	3	3	2	3	1	3	2	17	3	2	3	8	1	2	3	3	9	1	2	3	3	9	3	3	2	8	51
2	1	2	3	2	2	4	2	1	19	147	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	1	1	3	57

2	2	2	3	2	2	4	2	1	20	147	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	5	11	3	2	3	10	1	3	2	2	8	1	1	1	3	58	
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	156	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	4	2	2	9	1	2	1	4	64
2	1	2	3	2	2	4	2	1	19	147	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	2	3	3	11	1	3	2	2	8	1	1	1	3	58
2	2	2	3	2	2	3	2	1	19	150	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	5	11	3	3	3	3	12	1	3	2	2	8	1	1	1	3	60
3	3	2	3	3	1	2	1	2	20	142	2	3	5	4	4	3	5	26	5	4	2	11	3	2	3	3	11	2	2	2	3	9	2	3	1	6	63
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	150	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	2	1	4	63
3	3	3	3	3	3	4	2	3	27	169	3	3	4	4	5	3	5	27	3	3	5	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	2	2	2	6	65
4	3	2	2	3	3	3	5	3	28	171	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	1	2	1	4	64
3	3	2	3	2	2	4	3	3	25	167	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	2	1	1	4	61
3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	165	2	3	4	4	5	4	5	27	3	4	4	11	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	2	1	1	4	63
2	1	2	3	2	2	4	2	1	19	145	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	2	3	3	11	1	3	2	2	8	1	1	1	3	58
2	2	2	3	2	2	3	2	1	19	146	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	4	10	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	1	1	1	3	60
3	3	2	3	3	1	2	1	2	20	141	2	3	5	4	4	3	5	26	5	4	2	11	3	2	3	3	11	3	2	2	3	10	2	3	1	6	64
2	2	2	3	2	2	4	2	1	20	149	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	5	11	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	1	1	3	58
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	160	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	4	2	2	9	1	2	1	4	64
2	1	2	3	2	2	4	2	1	19	147	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	2	3	3	11	1	3	2	2	8	1	1	1	3	58
2	2	2	3	2	2	3	2	1	19	150	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	4	10	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	1	1	1	3	60
2	2	2	3	2	2	4	2	1	20	150	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	4	10	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	1	1	3	57
2	2	2	3	2	2	4	2	1	20	144	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	5	11	3	2	2	2	9	1	3	2	3	9	1	1	1	3	58
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	152	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	4	2	2	9	1	2	1	4	64
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	56	2	1	1	4	3	1	2	14	1	2	2	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	31
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	50	2	1	1	4	1	1	1	11	1	1	2	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	27
1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	47	2	1	1	1	1	1	1	8	1	1	2	4	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	4	26
2	2	4	2	2	2	2	2	2	20	100	2	2	2	4	2	2	1	15	2	1	2	5	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	2	2	2	6	46
1	3	3	4	1	1	1	1	4	19	115	1	1	3	2	3	3	3	16	3	2	1	6	1	3	2	1	7	1	3	1	1	6	1	1	2	4	39
3	3	3	3	3	3	4	2	3	27	169	3	3	4	4	5	3	5	27	3	3	5	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	2	6	67
4	3	2	2	3	3	3	5	3	28	171	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	3	4	2	2	11	1	2	1	4	66

3	3	2	3	2	2	4	3	3	25	167	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	2	1	1	4	61
3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	165	2	3	4	4	5	4	5	27	3	4	4	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	2	1	1	4	64
1	1	4	1	1	1	1	1	1	12	70	1	1	1	2	3	1	1	10	1	1	1	3	1	4	1	1	7	1	4	1	1	7	1	1	1	3	30
3	2	4	3	3	2	2	2	2	23	125	5	3	5	3	3	3	3	25	3	1	2	6	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	3	2	7	62
3	2	4	3	3	2	2	2	2	23	134	2	3	2	2	2	3	1	15	3	1	2	6	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	3	2	7	52
3	1	4	3	3	1	1	1	1	18	133	2	2	5	3	5	3	5	25	3	1	2	6	1	4	3	3	11	1	4	3	3	11	2	3	1	6	59
2	1	1	2	2	1	1	1	1	12	95	2	2	1	4	1	2	3	15	2	3	2	7	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	2	2	1	5	39
2	2	4	2	2	2	2	2	2	20	97	2	2	2	3	2	2	3	16	2	3	2	7	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	2	2	2	6	49
3	3	3	3	3	3	4	2	3	27	169	3	3	4	4	5	3	5	27	3	3	5	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	2	6	67
4	3	2	2	3	3	3	5	3	28	171	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	3	4	2	2	11	1	2	1	4	66
3	3	2	3	2	2	4	3	3	25	167	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	2	1	1	4	61
3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	165	2	3	4	4	5	4	5	27	3	4	4	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	2	1	1	4	64
1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	62	2	1	1	4	3	1	1	13	1	1	2	4	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	4	31
3	1	4	3	3	1	1	1	1	18	110	2	3	5	3	5	3	4	25	3	1	2	6	1	4	3	3	11	1	4	3	3	11	2	3	1	6	59
2	1	4	2	2	1	1	1	1	15	101	1	2	1	1	1	2	3	11	2	3	1	6	1	4	2	2	9	1	4	2	2	9	1	2	1	4	39
1	3	3	3	1	3	1	1	3	19	126	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	3	11	1	3	3	3	10	4	2	2	2	10	3	2	1	6	64
2	1	1	2	2	1	1	1	1	12	82	2	2	1	2	1	2	3	13	2	3	2	7	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	2	2	1	5	37
3	1	3	3	3	1	1	1	1	17	107	2	3	4	4	4	4	4	25	3	1	2	6	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	2	3	1	6	57
4	2	2	4	4	2	2	2	2	24	112	2	4	2	2	2	4	1	17	4	1	2	7	2	2	4	4	12	2	2	4	4	12	2	4	2	8	56
2	1	3	2	2	1	1	1	1	14	86	2	2	1	2	1	2	1	11	2	1	2	5	1	3	2	2	8	1	3	2	2	8	2	2	1	5	37
2	1	1	2	2	1	1	1	1	12	80	1	2	1	4	1	2	1	12	2	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	2	1	4	32
2	1	1	2	2	1	1	1	1	12	83	1	2	1	4	1	2	1	12	2	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	2	1	4	32
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	157	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	2	1	4	63
3	3	3	3	3	3	4	2	3	27	169	3	3	4	4	5	3	5	27	3	3	5	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	2	6	67
4	3	2	2	3	3	3	5	3	28	171	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	3	4	2	2	11	1	2	1	4	66
3	3	2	3	2	2	4	3	3	25	167	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	2	1	1	4	61
3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	165	2	3	4	4	5	4	5	27	3	4	4	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	2	1	1	4	64
1	2	3	1	1	2	2	2	2	16	90	3	1	2	1	2	1	3	13	1	3	3	7	2	3	1	1	7	2	3	1	1	7	3	1	2	6	40

1	1	4	1	1	1	1	1	1	12	85	1	1	1	3	1	1	1	9	1	1	1	3	1	4	1	1	7	1	4	1	1	7	1	1	1	3	29
3	2	4	3	3	2	2	2	2	23	109	5	3	5	5	2	3	2	25	3	1	2	6	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	3	2	7	62
3	1	4	3	3	1	1	1	1	18	91	2	3	1	2	1	3	1	13	3	1	2	6	1	4	3	3	11	1	4	3	3	11	2	3	1	6	47
2	1	1	2	2	1	1	1	1	12	69	2	2	1	5	1	2	3	16	2	3	2	7	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	2	2	1	5	40
2	2	2	3	2	2	4	2	1	20	147	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	5	11	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	1	1	3	58
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	156	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	4	2	2	9	1	2	1	4	64
2	1	2	3	2	2	4	2	1	19	147	2	3	4	3	5	3	5	25	3	3	5	11	3	2	3	3	11	1	3	2	2	8	1	1	1	3	58
2	2	2	3	2	2	3	2	1	19	150	2	3	4	4	5	3	5	26	3	3	5	11	3	3	3	3	12	1	3	2	2	8	1	1	1	3	60
3	3	2	3	3	1	2	1	2	20	142	2	3	5	4	4	3	5	26	5	4	2	11	3	2	3	3	11	3	2	2	3	10	2	3	1	6	64
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	157	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	3	2	2	8	1	2	1	4	63
2	3	1	2	2	3	1	5	1	20	160	5	2	4	4	5	4	5	29	3	4	5	12	3	2	2	3	10	1	4	2	2	9	1	2	1	4	64

P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	I10	P75	P76	P77	P78	P79	P80	P81	P82	P83	I11	P84	P85	P86	P87	P88	P89	I12	P90	P91	P92	P93	I13	P94	P95
4	2	5	2	4	5	2	4	3	4	5	3	43	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	3	3	43	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
2	4	5	2	2	4	4	3	4	4	4	5	43	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
5	2	5	5	2	4	2	5	4	4	2	3	43	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	27	2	2	1	2	2	1	2	2	1	15	1	5	1	1	2	1	11	1	5	1	1	8	2	1
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	23	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	24	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	23	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	24	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	24	1	1	3	2	2	1	2	2	2	16	1	3	2	3	3	3	15	2	2	3	3	10	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	24	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	23	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	22	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2

2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	27	2	2	1	2	2	1	2	2	1	15	1	5	1	1	2	1	11	1	5	1	1	8	2	1
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	23	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	2	3	2	9	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	24	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	18	2	1	1	2	1	1	2	1	1	12	4	5	4	2	4	1	20	4	5	4	2	15	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	3	1	1	3	1	1	3	1	1	15	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	4	1	1
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	23	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	23	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	24	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	23	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	22	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	27	2	2	1	2	2	1	2	2	1	15	1	5	1	1	2	1	11	1	5	1	1	8	2	1
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	23	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	2	3	2	9	1	2
4	2	5	2	4	5	2	4	5	4	5	3	45	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
5	2	5	2	2	5	5	3	5	4	3	3	44	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
2	4	5	2	2	5	4	3	4	4	4	5	44	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
5	2	5	5	2	5	2	5	4	4	2	3	44	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
4	2	5	2	4	5	2	4	5	4	5	3	45	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
5	2	5	2	2	5	5	3	5	4	3	3	44	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	4	5	2	2	5	4	3	4	4	4	5	44	2	2	1	2	2	1	2	2	1	15	1	5	1	1	2	1	11	1	5	1	1	8	2	1
5	2	5	5	2	5	2	5	4	4	2	3	44	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	2	2	8	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	24	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	2	2	9	1	2
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	23	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	2	2	8	1	2
4	2	5	2	4	5	2	4	5	4	5	3	45	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	2	2	8	1	2
5	2	5	2	2	5	5	3	5	4	3	3	44	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	2	2	8	1	2
2	4	5	2	2	5	4	3	4	4	4	5	44	1	1	3	2	2	1	2	2	2	16	1	3	2	3	3	3	15	2	2	2	3	9	1	2
5	2	5	5	2	5	2	5	4	4	2	3	44	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	2	2	9	1	2
2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1
2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	30	1	2	2	1	2	2	1	2	2	15	1	1	1	2	2	2	9	1	1	1	2	5	1	1

2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	27	3	2	1	3	2	1	3	2	1	18	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18	1	2	1	1	2	1	1	2	1	12	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1
1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	15	2	1	1	2	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3
2	2	5	2	2	5	2	2	5	4	2	3	36	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	5	2	2	5	2	2	5	4	3	3	37	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
2	2	5	2	2	5	2	2	4	2	4	3	35	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	5	1	2	5	2	2	4	2	2	3	32	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	21	1	2	1	1	2	1	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1
1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	21	3	1	1	3	1	1	3	1	1	15	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1
1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	21	3	1	1	3	1	1	3	1	1	15	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1
2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	15	2	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1
4	2	5	2	4	5	2	4	5	4	5	3	45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	1	1	2	1	2	9	2	1	1	2	6	1	1
5	2	5	2	2	5	5	3	5	4	3	3	44	2	2	1	2	2	1	2	2	1	15	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	2	2
2	4	5	2	2	5	4	3	4	4	4	5	44	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
5	2	5	5	2	5	2	5	4	4	2	3	44	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
2	2	5	2	2	5	2	2	4	2	4	3	35	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	5	1	2	5	2	2	4	2	2	3	32	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	1	2	2	1	2	2	15	1	2	1	2	2	2	10	1	2	1	2	6	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	27	4	2	2	4	2	2	4	2	2	24	1	2	1	2	2	2	10	1	2	1	2	6	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	3	1	1	3	1	1	3	1	1	15	3	1	1	2	2	1	10	3	1	1	2	7	1	1
2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	2	1	21	1	1	1	2	1	2	1	2	2	13	2	1	1	2	2	1	9	1	1	1	2	5	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	1	2	2	1	2	2	15	1	3	1	4	2	2	13	1	1	1	4	7	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	1	2	2	1	2	2	1	15	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	4	1	1
2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	24	2	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	2	2	1	2	1	9	2	1	2	1	6	1	1
3	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1	24	2	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	4	1	1
3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	24	2	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	1	1	3	3	1	10	1	1	1	3	6	1	1
3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	28	2	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	1	1	3	3	1	10	1	1	1	3	6	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	23	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	2	3	2	9	1	2

2	2	5	2	2	5	2	2	5	4	2	3	36	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	5	2	2	5	2	2	5	4	3	3	37	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
2	2	5	2	2	5	2	2	4	2	4	3	35	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	5	1	2	5	2	2	4	2	2	3	32	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
1	3	3	1	1	3	1	3	1	4	1	1	23	4	1	1	4	1	1	4	1	1	18	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1
2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	21	2	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1
4	4	4	4	1	1	4	1	1	4	4	1	33	3	1	1	3	1	1	3	1	1	15	2	2	2	2	3	1	12	2	2	2	1	7	2	1
2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	15	2	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1
2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	1	2	11	2	2	1	1	6	3	1
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	23	1	1	3	2	2	1	2	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	24	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2
4	2	5	2	4	5	2	4	5	4	5	3	45	3	1	3	3	3	3	3	3	3	25	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2
5	2	5	2	2	5	5	3	5	4	3	3	44	3	3	3	3	3	2	2	3	25	1	3	2	3	2	3	14	2	2	3	2	9	1	2	
2	4	5	2	2	5	4	3	4	4	4	5	44	2	5	1	2	5	1	5	2	5	28	1	5	1	1	2	1	11	1	5	1	1	8	2	1
5	2	5	5	2	5	2	5	4	4	2	3	44	2	1	1	2	2	1	5	2	3	19	1	3	2	2	3	1	12	2	2	3	2	9	1	2
4	4	2	4	5	2	5	5	4	4	3	3	45	2	1	1	2	2	1	2	2	3	16	1	3	2	2	3	1	12	2	3	3	2	10	1	2

P96	P97	P98	P99	I14	P100	P101	P102	P103	P104	I15	P105	P106	P107	P108	P109	I16	P110	P111	P112	I17	D3	P113	P114	P115	P116	P117	I18
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	108	5	5	5	5	5	25
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	110	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	109	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	108	4	5	5	5	4	23
1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	1	2	1	4	84	3	5	3	3	2	16
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	88	4	5	5	5	4	23
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	91	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	89	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	87	4	5	5	5	4	23

2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	88	4	5	3	3	4	19
2	1	1	2	9	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	3	8	1	1	1	3	93	4	5	5	5	4	23
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	91	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	89	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	87	4	5	5	5	4	23
1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	1	2	1	4	84	3	5	3	3	2	16
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	89	5	3	4	3	4	19
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	91	5	5	5	3	4	22
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	84	4	5	4	2	4	19
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	57	1	1	1	1	2	6
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	88	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	88	4	5	5	5	4	23
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	91	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	89	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	87	4	5	5	5	4	23
1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	1	2	1	4	84	3	5	3	3	2	16
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	89	4	4	4	3	4	19
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	110	5	5	5	5	5	25
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	111	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	110	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	109	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	111	3	3	3	3	4	16
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	109	2	5	5	3	4	19
1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	1	2	1	4	101	3	5	3	3	2	16
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	108	4	3	3	3	4	17
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	90	2	5	2	3	4	16
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	88	4	2	2	2	4	14
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	109	4	2	2	5	4	17

2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	108	4	5	3	3	4	19
2	1	1	2	9	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	3	8	1	1	1	3	112	4	3	2	5	4	18
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	110	5	5	5	3	4	22
1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	71	5	3	3	3	2	16
1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	79	3	3	3	3	3	15
1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	78	3	3	3	2	3	14
2	1	1	1	7	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	65	4	4	4	2	2	16
1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	58	3	3	4	5	1	16
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	101	5	5	5	5	5	25
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	104	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	101	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	97	4	5	5	5	4	23
1	1	2	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	64	5	3	1	4	1	14
2	2	1	1	8	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	68	4	4	4	1	5	18
1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	66	3	3	3	3	3	15
1	3	1	1	8	1	3	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	60	1	4	1	4	1	11
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	97	2	4	4	4	1	15
2	1	1	1	9	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	96	1	1	1	2	2	7
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	109	5	5	5	5	5	25
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	111	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	101	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	97	4	5	5	5	4	23
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	74	4	2	4	2	3	15
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	86	4	2	4	2	3	15
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	63	3	5	3	2	3	16
2	1	1	1	8	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	72	5	5	1	2	2	15
1	2	2	2	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	81	3	1	5	4	2	15
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	69	3	1	5	3	2	14

2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	3	71	3	5	1	3	2	14	
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	3	66	5	1	3	3	2	14	
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	3	71	3	5	3	3	3	17	
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	3	75	3	3	3	3	3	15	
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	89	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	101	5	5	5	5	5	25
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	104	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	101	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	97	4	5	5	5	4	23
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	73	4	3	3	2	5	17
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	65	1	1	1	2	2	7
3	1	3	1	11	2	1	3	1	3	10	2	1	3	1	3	10	1	3	1	5	103	5	4	4	2	3	18
1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	56	4	4	3	5	1	17
3	1	3	1	12	3	1	3	1	3	11	3	1	3	1	3	11	1	3	1	5	95	4	4	5	2	1	16
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	88	4	5	5	5	4	23
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	91	5	5	5	3	4	22
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	119	4	5	5	5	4	23
2	1	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	117	4	5	5	5	4	23
1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	1	2	1	4	114	3	5	3	3	2	16
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	113	5	5	5	3	4	22
2	3	1	2	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	1	3	112	5	5	5	3	4	22

P118	P119	P120	P121	P122	P123	I19	D4	TOTAL
4	3	3	4	4	4	22	47	389
4	4	5	1	3	1	18	40	385
4	3	3	4	2	1	17	40	377
3	3	3	3	3	2	17	40	376

2	1	1	1	2	1	8	24	313
4	3	3	4	3	1	18	41	336
4	4	5	1	3	1	18	40	355
4	3	3	4	2	1	17	40	334
3	3	3	2	3	1	15	38	335
2	2	2	2	2	1	11	30	325
4	3	3	4	3	1	18	41	336
4	4	5	1	2	1	17	39	346
4	3	3	4	2	3	19	42	335
3	3	3	2	3	1	15	38	333
2	1	1	1	2	1	8	24	313
4	4	5	1	2	1	17	36	344
4	4	5	1	3	2	19	41	356
1	1	1	1	1	1	6	25	253
1	1	1	1	1	1	6	12	206
4	3	3	4	3	1	18	41	333
4	3	3	4	3	1	18	41	334
4	4	5	1	2	1	17	39	350
4	3	3	4	2	2	18	41	335
3	3	3	2	3	1	15	38	335
2	1	1	1	2	1	8	24	313
2	2	2	1	2	1	10	29	331
4	3	3	4	4	4	22	47	391
4	4	5	1	3	1	18	40	386
4	3	3	4	2	1	17	40	378
3	3	3	3	3	3	18	41	378
2	3	3	2	2	1	13	29	343
3	2	2	2	3	1	13	32	347

2	1	1	1	2	1	8	24	330
1	3	3	1	3	1	12	29	344
2	2	2	1	3	1	11	27	341
2	1	1	1	1	1	7	21	314
3	3	2	2	2	1	13	30	349
2	2	2	2	3	1	12	31	346
4	3	3	4	3	1	18	36	350
4	4	5	1	2	1	17	39	365
2	2	1	2	2	2	11	27	185
2	2	2	2	3	3	14	29	185
3	2	2	2	2	1	12	26	177
2	2	3	2	1	1	11	27	238
3	3	1	3	3	2	15	31	243
4	3	3	4	4	4	22	47	384
4	4	5	1	3	1	18	40	381
4	3	3	4	2	1	17	40	369
3	3	3	3	3	2	17	40	366
2	2	2	2	1	1	10	24	188
1	1	1	1	1	1	6	24	279
2	2	1	3	1	1	10	25	277
2	1	2	1	2	1	9	20	272
1	2	2	2	3	1	11	26	257
2	2	3	4	1	1	13	20	262
4	3	3	4	4	4	22	47	392
4	4	5	1	3	1	18	40	388
4	3	3	4	2	1	17	40	369
3	3	3	3	3	2	17	40	366
2	2	2	1	3	1	11	26	193

3	3	3	1	1	1	12	27	282
3	3	3	4	1	1	15	31	234
2	2	2	3	2	2	13	28	290
2	2	2	1	2	1	10	25	225
2	2	2	1	3	1	11	25	258
2	2	1	3	3	3	14	28	267
2	2	2	2	2	3	13	27	216
1	1	3	2	1	3	11	28	211
1	1	3	2	1	3	11	26	216
4	4	5	2	2	3	20	42	351
4	3	3	4	4	4	22	47	384
4	4	5	1	3	1	18	40	381
4	3	3	4	2	1	17	40	369
3	3	3	3	3	2	17	40	366
3	3	2	3	3	4	18	35	238
1	1	1	1	1	1	6	13	192
2	1	3	1	3	1	11	29	303
4	4	5	1	1	1	16	33	227
3	1	3	1	3	1	12	28	232
4	3	3	4	3	1	18	41	334
4	4	5	1	2	1	17	39	350
4	3	3	4	2	2	18	41	365
3	3	3	2	3	1	15	38	365
2	1	1	1	2	1	8	24	344
4	4	5	1	2	1	17	39	372
4	4	5	1	3	2	19	41	377

Anexo E. Documentos de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Factores psicosociales

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo							
1	Mi jefe me da instrucciones claras /ítem 63	✓		✓		✓		
2	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo / ítem 64	✓		✓		✓		
3	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones /ítem 65	✓		✓		✓		
4	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo /ítem 66	✓		✓		✓		
5	Mi jefe me distribuye las tareas las tareas de forma que me facilita el trabajo /ítem67	✓		✓		✓		
6	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo /ítem 68	✓		✓		✓		
7	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo / ítem 69	✓		✓		✓		
8	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo /ítem 70	✓		✓		✓		
9	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo /ítem 71	✓		✓		✓		
10	Mi jefe me ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo/ ítem 72	✓		✓		✓		
11	Siento que puedo confiar en mi jefe / ítem 73	✓		✓		✓		
12	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo /ítem 74	✓		✓		✓		
13	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito/ ítem 75	✓		✓		✓		
14	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo /ítem 76	✓		✓		✓		
15	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa /ítem 77	✓		✓		✓		
16	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo /78	✓		✓		✓		
17	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo /ítem 79	✓		✓		✓		
18	En mi grupo de trabajo de trabajo algunas personas me maltratan /ítem 80	✓		✓		✓		
19	Entre compañeros solucionamos los problemas en forma respetuosa/ítem 81	✓		✓		✓		
20	Hay integración en mi grupo de trabajo /ítem 82	✓		✓		✓		
21	Mi grupo de trabajo es muy unido /ítem 83	✓		✓		✓		
22	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo /ítem 84	✓		✓		✓		
23	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran /ítem 85	✓		✓		✓		
24	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo /ítem 86	✓		✓		✓		
25	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades /ítem 87	✓		✓		✓		
26	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros /ítem 88	✓		✓		✓		
27	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas /ítem 89	✓		✓		✓		
28	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo /ítem 90	✓		✓		✓		
29	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo /ítem 91	✓		✓		✓		
30	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara /ítem 92	✓		✓		✓		
31	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar /ítem 93	✓		✓		✓		
32	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo /ítem 94	✓		✓		✓		
33	Tengo colaboradores que me comunican tarde los asuntos de trabajo /ítem 115	✓		✓		✓		
34	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos /ítem 116	✓		✓		✓		
35	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo/ ítem 117	✓		✓		✓		
36	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones /ítem 118	✓		✓		✓		
37	Tengo colaboradores que dificultan el logro de resultados del trabajo /ítem 119	✓		✓		✓		

N°		SI	NO	SI	NO	SI	NO
38	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos /item120	✓		✓		✓	
39	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita /item 121	✓		✓		✓	
40	Tengo colaboradores que me preocupan su desempeño /item 122	✓		✓		✓	
41	Tengo colaboradores que cooperan que ignoran las sugerencias para mejorar el trabajo/ item 123	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 2 Control sobre el trabajo						
42	Me informan con claridad cuáles son mis funciones / item 53	✓		✓		✓	
43	Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo /item 54	✓		✓		✓	
44	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo /item 55	✓		✓		✓	
45	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa/ item 56	✓		✓		✓	
46	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo /item 57	✓		✓		✓	
47	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo /item 58	✓		✓		✓	
48	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo/ item 59	✓		✓		✓	
49	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo/item 60	✓		✓		✓	
50	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo / item 61	✓		✓		✓	
51	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor el trabajo /item 62	✓		✓		✓	
52	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos /item 48	✓		✓		✓	
53	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo /item 49	✓		✓		✓	
54	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo /item 50	✓		✓		✓	
55	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias / item 51	✓		✓		✓	
56	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades /item 39	✓		✓		✓	
57	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos /item 40	✓		✓		✓	
58	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas / item 41	✓		✓		✓	
59	Me asigna el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades /item 42	✓		✓		✓	
60	Puedo decidir cuánto trabajo hago al día / item 44	✓		✓		✓	
61	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo / item 45	✓		✓		✓	
62	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo / item 46	✓		✓		✓	
63	El ruido en lugar donde trabajo es molesto /item 1	✓		✓		✓	
64	En lugar donde trabajo hace mucho frio /item 2	✓		✓		✓	
65	En lugar donde trabajo hace mucho calor /item 3	✓		✓		✓	
66	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable /item 4	✓		✓		✓	
67	La luz del sitio donde trabajo es agradable /item 5	✓		✓		✓	
68	El espacio donde trabajo es cómodo /item 6	✓		✓		✓	
69	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afectan mi salud / item 7	✓		✓		✓	
70	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo fisico / item 8	✓		✓		✓	
71	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos /item 9	✓		✓		✓	
72	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud / item 10	✓		✓		✓	
73	Me preocupa accidentarme en mi trabajo /item 11	✓		✓		✓	
74	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado /item 12	✓		✓		✓	
75	Atiendo clientes o usuarios muy enojados /item 106	✓		✓		✓	
76	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados /item 107	✓		✓		✓	
77	Atiendo clientes o usuarios muy tristes /item 108	✓		✓		✓	
78	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas /item 109	✓		✓		✓	

N°		SI	NO	SI	NO	SI	NO
79	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda / ítem 110	✓		✓		✓	
80	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan / ítem 111	✓		✓		✓	
81	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos / ítem 112	✓		✓		✓	
82	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia / ítem 113	✓		✓		✓	
83	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes y dolorosas / ítem 114	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3 Demanda del trabajo						
84	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional / ítem 13	✓		✓		✓	
85	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes / ítem 14	✓		✓		✓	
86	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar / ítem 15	✓		✓		✓	
87	En mi trabajo es posible tomar pausas para trabajar / ítem 32	✓		✓		✓	
88	Puedo tomar pausas cuando lo necesito / ítem 43	✓		✓		✓	
89	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal / ítem 47	✓		✓		✓	
90	Cuando estoy en mi casa sigo pensando en el trabajo / ítem 35	✓		✓		✓	
91	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo / ítem 36	✓		✓		✓	
92	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa / ítem 37	✓		✓		✓	
93	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco / ítem 38	✓		✓		✓	
94	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido / ítem 19	✓		✓		✓	
95	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor / ítem 22	✓		✓		✓	
96	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa / ítem 23	✓		✓		✓	
97	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros / ítem 24	✓		✓		✓	
98	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo / ítem 25	✓		✓		✓	
99	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas / ítem 26	✓		✓		✓	
100	Mi trabajo me exige mucho esfuerzo mental / ítem 16	✓		✓		✓	
101	Mi trabajo me exige estar muy concentrado / ítem 17	✓		✓		✓	
102	Mi trabajo me exige memorizar mucha información / ítem 18	✓		✓		✓	
103	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo / ítem 20	✓		✓		✓	
104	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles / ítem 21	✓		✓		✓	
105	En el trabajo me dan órdenes contradictorias / ítem 27	✓		✓		✓	
106	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias / ítem 28	✓		✓		✓	
107	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos / ítem 29	✓		✓		✓	
108	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica / ítem 30	✓		✓		✓	
109	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor / ítem 52	✓		✓		✓	
110	Trabajo en horario de noche / ítem 31	✓		✓		✓	
111	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana / ítem 33	✓		✓		✓	
112	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes / ítem 34	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4 Recompensas						
113	En la empresa confían en mi trabajo / ítem 95	✓		✓		✓	
114	Mi trabajo en la empresa es estable / ítem 102	✓		✓		✓	
115	El trabajo que hago me hace sentir bien / ítem 103	✓		✓		✓	
116	Siento orgullo de trabajar en esta empresa / ítem 104	✓		✓		✓	
117	Hablo bien de la empresa con otras personas / ítem 105	✓		✓		✓	
118	En la empresa me pagan a tiempo mi salario / ítem 96	✓		✓		✓	
119	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa / ítem 97	✓		✓		✓	

N°		SI	NO	SI	NO	SI	NO
120	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo/ ítem 98	✓		✓		✓	
121	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar/ ítem 99	✓		✓		✓	
122	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa/ ítem 100	✓		✓		✓	
123	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores / ítem 101	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPE: 1009748659

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Factores psicosociales

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo							
1	Mi jefe me da instrucciones claras /ítem 63	✓		✓		✓		
2	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo / ítem 64	✓		✓		✓		
3	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones /ítem 65	✓		✓		✓		
4	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo /ítem 66	✓		✓		✓		
5	Mi jefe me distribuye las tareas las tareas de forma que me facilita el trabajo /ítem67	✓		✓		✓		
6	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo /ítem 68	✓		✓		✓		
7	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo / ítem 69	✓		✓		✓		
8	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo /ítem 70	✓		✓		✓		
9	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo /ítem 71	✓		✓		✓		
10	Mi jefe me ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo/ ítem 72	✓		✓		✓		
11	Siento que puedo confiar en mi jefe / ítem 73	✓		✓		✓		
12	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo /ítem 74	✓		✓		✓		
13	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito/ ítem 75	✓		✓		✓		
14	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo /ítem 76	✓		✓		✓		
15	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa /ítem 77	✓		✓		✓		
16	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo /78	✓		✓		✓		
17	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo /ítem 79	✓		✓		✓		
18	En mi grupo de trabajo de trabajo algunas personas me maltratan /ítem 80	✓		✓		✓		
19	Entre compañeros solucionamos los problemas en forma respetuosa/ítem 81	✓		✓		✓		
20	Hay integración en mi grupo de trabajo /ítem 82	✓		✓		✓		
21	Mi grupo de trabajo es muy unido /ítem 83	✓		✓		✓		
22	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo /ítem 84	✓		✓		✓		
23	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran /ítem 85	✓		✓		✓		
24	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo /ítem 86	✓		✓		✓		
25	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades /ítem 87	✓		✓		✓		
26	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros /ítem 88	✓		✓		✓		
27	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas /ítem 89	✓		✓		✓		
28	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo /ítem 90	✓		✓		✓		
29	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo /ítem 91	✓		✓		✓		
30	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara /ítem 92	✓		✓		✓		
31	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar /ítem 93	✓		✓		✓		
32	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo /ítem 94	✓		✓		✓		
33	Tengo colaboradores que me comunican tarde los asuntos de trabajo /ítem 115	✓		✓		✓		
34	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos /ítem 116	✓		✓		✓		
35	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo/ ítem 117	✓		✓		✓		
36	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones /ítem 118	✓		✓		✓		
37	Tengo colaboradores que dificultan el logro de resultados del trabajo /ítem 119	✓		✓		✓		

N°		SI	NO	SI	NO	SI	NO
38	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos /item120	✓				✓	
39	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita /item 121	✓		✓		✓	
40	Tengo colaboradores que me preocupan su desempeño /item 122	✓		✓		✓	
41	Tengo colaboradores que cooperan que ignoran las sugerencias para mejorar el trabajo/ item 123	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2 Control sobre el trabajo							
42	Me informan con claridad cuáles son mis funciones / item 53	✓		✓		✓	
43	Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo /item 54	✓		✓		✓	
44	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo /item 55	✓		✓		✓	
45	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa/ item 56	✓		✓		✓	
46	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo /item 57	✓		✓		✓	
47	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo /item 58	✓		✓		✓	
48	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo/ item 59	✓		✓		✓	
49	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo/item 60	✓		✓		✓	
50	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo / item 61	✓		✓		✓	
51	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor el trabajo/item 62	✓		✓		✓	
52	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos /item 48	✓		✓		✓	
53	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo /item 49	✓		✓		✓	
54	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo /item 50	✓		✓		✓	
55	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias / item 51	✓		✓		✓	
56	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades /item 39	✓		✓		✓	
57	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos /item 40	✓		✓		✓	
58	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas / item 41	✓		✓		✓	
59	Me asigna el trabajo teniendo en cuentas mis capacidades /item 42	✓		✓		✓	
60	Puedo decidir cuánto trabajo hago al día / item 44	✓		✓		✓	
61	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo / item 45	✓		✓		✓	
62	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo / item 46	✓		✓		✓	
63	El ruido en lugar donde trabajo es molesto /item 1	✓		✓		✓	
64	En lugar donde trabajo hace mucho frio /item 2	✓		✓		✓	
65	En lugar donde trabajo hace mucho calor /item 3	✓		✓		✓	
66	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable /item 4	✓		✓		✓	
67	La luz del sitio donde trabajo es agradable /item 5	✓		✓		✓	
68	El espacio donde trabajo es cómodo /item 6	✓		✓		✓	
69	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afectan mi salud / item 7	✓		✓		✓	
70	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo fisico / item 8	✓		✓		✓	
71	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos /item 9	✓		✓		✓	
72	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud / item 10	✓		✓		✓	
73	Me preocupa accidentarme en mi trabajo /item 11	✓		✓		✓	
74	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado /item 12	✓		✓		✓	
75	Atiendo clientes o usuarios muy enojados /item 106	✓		✓		✓	
76	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados /item 107	✓		✓		✓	
77	Atiendo clientes o usuarios muy tristes /item 108	✓		✓		✓	
78	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas /item 109	✓		✓		✓	

N°		SI	NO	SI	NO	SI	NO
79	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda / ítem 110	✓		✓		✓	
80	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan / ítem 111	✓		✓		✓	
81	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos / ítem 112	✓		✓		✓	
82	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia / ítem 113	✓		✓		✓	
83	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes y dolorosas / ítem 114	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3 Demanda del trabajo						
84	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional / ítem 13	✓		✓		✓	
85	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes / ítem 14	✓		✓		✓	
86	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar / ítem 15	✓		✓		✓	
87	En mi trabajo es posible tomar pausas para trabajar / ítem 32	✓		✓		✓	
88	Puedo tomar pausas cuando lo necesito / ítem 43	✓		✓		✓	
89	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal / ítem 47	✓		✓		✓	
90	Cuando estoy en mi casa sigo pensando en el trabajo / ítem 35	✓		✓		✓	
91	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo / ítem 36	✓		✓		✓	
92	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa / ítem 37	✓		✓		✓	
93	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco / ítem 38	✓		✓		✓	
94	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido / ítem 19	✓		✓		✓	
95	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor / ítem 22	✓		✓		✓	
96	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa / ítem 23	✓		✓		✓	
97	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros / ítem 24	✓		✓		✓	
98	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo / ítem 25	✓		✓		✓	
99	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas / ítem 26	✓		✓		✓	
100	Mi trabajo me exige mucho esfuerzo mental / ítem 16	✓		✓		✓	
101	Mi trabajo me exige estar muy concentrado / ítem 17	✓		✓		✓	
102	Mi trabajo me exige memorizar mucha información / ítem 18	✓		✓		✓	
103	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo / ítem 20	✓		✓		✓	
104	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles / ítem 21	✓		✓		✓	
105	En el trabajo me dan órdenes contradictorias / ítem 27	✓		✓		✓	
106	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias / ítem 28	✓		✓		✓	
107	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos / ítem 29	✓		✓		✓	
108	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica / ítem 30	✓		✓		✓	
109	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor / ítem 52	✓		✓		✓	
110	Trabajo en horario de noche / ítem 31	✓		✓		✓	
111	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana / ítem 33	✓		✓		✓	
112	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes / ítem 34	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4 Recompensas						
113	En la empresa confían en mi trabajo / ítem 95	✓		✓		✓	
114	Mi trabajo en la empresa es estable / ítem 102	✓		✓		✓	
115	El trabajo que hago me hace sentir bien / ítem 103	✓		✓		✓	
116	Siento orgullo de trabajar en esta empresa / ítem 104	✓		✓		✓	
117	Hablo bien de la empresa con otras personas / ítem 105	✓		✓		✓	
118	En la empresa me pagan a tiempo mi salario / ítem 96	✓		✓		✓	
119	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa / ítem 97	✓		✓		✓	

N°		SI	NO	SI	NO	SI	NO
120	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo/ ítem 98	✓		✓		✓	
121	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar/ ítem 99	✓		✓		✓	
122	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa/ ítem 100	✓		✓		✓	
123	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores / ítem 101	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. JESSICA PALACIOS GARAY DNI: 00370757

Especialidad del validador: Metodologa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Riesgo alto
 31.6-38.0
 Riesgo muy alto
 38.1-100

... de 11 del 2016

 DR. JESSICA PALACIOS GARAY
 O.P.P. 0300370757
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Factores psicosociales

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo							
1	Mi jefe me da instrucciones claras /ítem 63	✓		✓		✓		
2	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo / ítem 64	✓		✓		✓		
3	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones /ítem 65	✓		✓		✓		
4	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo /ítem 66	✓		✓		✓		
5	Mi jefe me distribuye las tareas las tareas de forma que me facilita el trabajo /ítem67	✓		✓		✓		
6	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo /ítem 68	✓		✓		✓		
7	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo / ítem 69	✓		✓		✓		
8	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo /ítem 70	✓		✓		✓		
9	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo /ítem 71	✓		✓		✓		
10	Mi jefe me ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo/ ítem 72	✓		✓		✓		
11	Siento que puedo confiar en mi jefe / ítem 73	✓		✓		✓		
12	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo /ítem 74	✓		✓		✓		
13	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito/ ítem 75	✓		✓		✓		
14	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo /ítem 76	✓		✓		✓		
15	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa /ítem 77	✓		✓		✓		
16	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo /78	✓		✓		✓		
17	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo /ítem 79	✓		✓		✓		
18	En mi grupo de trabajo de trabajo algunas personas me maltratan /ítem 80	✓		✓		✓		
19	Entre compañeros solucionamos los problemas en forma respetuosa/ítem 81	✓		✓		✓		
20	Hay integración en mi grupo de trabajo /ítem 82	✓		✓		✓		
21	Mi grupo de trabajo es muy unido /ítem 83	✓		✓		✓		
22	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo /ítem 84	✓		✓		✓		
23	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran /ítem 85	✓		✓		✓		
24	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo /ítem 86	✓		✓		✓		
25	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades /ítem 87	✓		✓		✓		
26	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros /ítem 88	✓		✓		✓		
27	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas /ítem 89	✓		✓		✓		
28	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo /ítem 90	✓		✓		✓		
29	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo /ítem 91	✓		✓		✓		
30	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara /ítem 92	✓		✓		✓		
31	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar /ítem 93	✓		✓		✓		
32	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo /ítem 94	✓		✓		✓		
33	Tengo colaboradores que me comunican tarde los asuntos de trabajo /ítem 115	✓		✓		✓		
34	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos /ítem 116	✓		✓		✓		
35	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo/ ítem 117	✓		✓		✓		
36	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones /ítem 118	✓		✓		✓		
37	Tengo colaboradores que dificultan el logro de resultados del trabajo /ítem 119	✓		✓		✓		

N°		SI	NO	SI	NO	SI	NO
38	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos /item120	✓		✓		✓	
39	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita /item 121	✓		✓		✓	
40	Tengo colaboradores que me preocupan su desempeño /item 122	✓		✓		✓	
41	Tengo colaboradores que cooperan que ignoran las sugerencias para mejorar el trabajo/ item 123	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2 Control sobre el trabajo							
42	Me informan con claridad cuáles son mis funciones / item 53	✓		✓		✓	
43	Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo /item 54	✓		✓		✓	
44	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo /item 55	✓		✓		✓	
45	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa/ item 56	✓		✓		✓	
46	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo /item 57	✓		✓		✓	
47	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo /item 58	✓		✓		✓	
48	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo/ item 59	✓		✓		✓	
49	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo/item 60	✓		✓		✓	
50	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo / item 61	✓		✓		✓	
51	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor el trabajo /item 62	✓		✓		✓	
52	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos /item 48	✓		✓		✓	
53	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo /item 49	✓		✓		✓	
54	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo /item 50	✓		✓		✓	
55	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias / item 51	✓		✓		✓	
56	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades /item 39	✓		✓		✓	
57	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos /item 40	✓		✓		✓	
58	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas / item 41	✓		✓		✓	
59	Me asigna el trabajo teniendo en cuentas mis capacidades /item 42	✓		✓		✓	
60	Puedo decidir cuánto trabajo hago al día / item 44	✓		✓		✓	
61	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo / item 45	✓		✓		✓	
62	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo / item 46	✓		✓		✓	
63	El ruido en lugar donde trabajo es molesto /item 1	✓		✓		✓	
64	En lugar donde trabajo hace mucho frio /item 2	✓		✓		✓	
65	En lugar donde trabajo hace mucho calor /item 3	✓		✓		✓	
66	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable /item 4	✓		✓		✓	
67	La luz del sitio donde trabajo es agradable /item 5	✓		✓		✓	
68	El espacio donde trabajo es cómodo /item 6	✓		✓		✓	
69	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afectan mi salud / item 7	✓		✓		✓	
70	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico / item 8	✓		✓		✓	
71	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos /item 9	✓		✓		✓	
72	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud / item 10	✓		✓		✓	
73	Me preocupa accidentarme en mi trabajo /item 11	✓		✓		✓	
74	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado /item 12	✓		✓		✓	
75	Atiendo clientes o usuarios muy enojados /item 106	✓		✓		✓	
76	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados /item 107	✓		✓		✓	
77	Atiendo clientes o usuarios muy tristes /item 108	✓		✓		✓	
78	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas /item 109	✓		✓		✓	

Nº		SI	NO	SI	NO	SI	NO
79	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda / ítem 110	✓		✓		✓	
80	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan / ítem 111	✓		✓		✓	
81	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos / ítem 112	✓		✓		✓	
82	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia / ítem 113	✓		✓		✓	
83	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes y dolorosas / ítem 114	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3 Demanda del trabajo						
84	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional / ítem 13	✓		✓		✓	
85	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes / ítem 14	✓		✓		✓	
86	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar / ítem 15	✓		✓		✓	
87	En mi trabajo es posible tomar pausas para trabajar / ítem 32	✓		✓		✓	
88	Puedo tomar pausas cuando lo necesito / ítem 43	✓		✓		✓	
89	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal / ítem 47	✓		✓		✓	
90	Cuando estoy en mi casa sigo pensando en el trabajo / ítem 35	✓		✓		✓	
91	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo / ítem 36	✓		✓		✓	
92	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa / ítem 37	✓		✓		✓	
93	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco / ítem 38	✓		✓		✓	
94	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido / ítem 19	✓		✓		✓	
95	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor / ítem 22	✓		✓		✓	
96	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa / ítem 23	✓		✓		✓	
97	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros / ítem 24	✓		✓		✓	
98	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo / ítem 25	✓		✓		✓	
99	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas / ítem 26	✓		✓		✓	
100	Mi trabajo me exige mucho esfuerzo mental / ítem 16	✓		✓		✓	
101	Mi trabajo me exige estar muy concentrado / ítem 17	✓		✓		✓	
102	Mi trabajo me exige memorizar mucha información / ítem 18	✓		✓		✓	
103	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo / ítem 20	✓		✓		✓	
104	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles / ítem 21	✓		✓		✓	
105	En el trabajo me dan órdenes contradictorias / ítem 27	✓		✓		✓	
106	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias / ítem 28	✓		✓		✓	
107	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos / ítem 29	✓		✓		✓	
108	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica / ítem 30	✓		✓		✓	
109	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor / ítem 52	✓		✓		✓	
110	Trabajo en horario de noche / ítem 31	✓		✓		✓	
111	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana / ítem 33	✓		✓		✓	
112	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes / ítem 34	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4 Recompensas						
113	En la empresa confían en mi trabajo / ítem 95	✓		✓		✓	
114	Mi trabajo en la empresa es estable / ítem 102	✓		✓		✓	
115	El trabajo que hago me hace sentir bien / ítem 103	✓		✓		✓	
116	Siento orgullo de trabajar en esta empresa / ítem 104	✓		✓		✓	
117	Hablo bien de la empresa con otras personas / ítem 105	✓		✓		✓	
118	En la empresa me pagan a tiempo mi salario / ítem 96	✓		✓		✓	
119	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa / ítem 97	✓		✓		✓	

N°		SI	NO	SI	NO	SI	NO
120	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo/ ítem 98	✓		✓		✓	
121	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar/ ítem 99	✓		✓		✓	
122	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa/ ítem 100	✓		✓		✓	
123	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores / ítem 101	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existen suficiencias

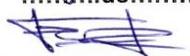
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mr. Fernández Lara Augusto DNI: 07675570

Especialidad del validador: temático

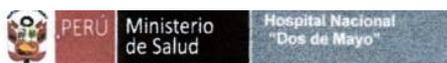
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 12 del 2016

 Augusto Ricardo Fernández Lara
 Mg. Adm. en Ed. Educ.

Firma del Experto Informante.

Anexo F. Autorización para realizar encuesta



"Año del buen servicio al ciudadano"

CONSTANCIA

**EL JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y TRAUMA SHOCK DEL
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"**

Hace constar:

Que la Licenciada en Enfermería **MESTANZA CABRERA MARTHA ARACI**, identificada con D.N.I. N° **08696456**, estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad "Cesar Vallejo", ha realizado en el servicio de Emergencia de esta Institución, la aplicación de un cuestionario de su trabajo de investigación denominado: "**Factores psicosociales laborales en personal de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital nivel III Lima-2017**"; realizado durante los días 28,29,30y 31 de marzo del 2017.

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

Cercado de Lima, 24 abril del 2017



Dr. CARLOS CUEVA QUIROZ
**JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
 Y TRAUMA SHOCK**
 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. CARLOS ERNESTO CUEVA QUIROZ
 Jefe del Servicio de Emergencia y Trauma Shock
 C M P 40569

Anexo G. Artículo científico

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores psicosociales laborales en el personal de
enfermería del servicio de emergencia de un hospital de
nivel III Lima -2017 Peruanas**

Bach. Martha Araci Mestanza Cabrera

marthamestanza@hotmail.com

Escuela de Postgrado

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte

Resumen

El presente artículo pretende determinar la dimensión predominante que más influye en los factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de Lima. El tipo de la investigación fue sustantiva nivel explicativo, el diseño fue no experimental de corte transversal. El método empleado fue el hipotético deductivo. La población estuvo conformada de 86 personales de enfermería, 46 enfermeros y 40 técnicos de enfermería del servicio de emergencia, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Para recolectar los datos se utilizó el instrumento de la variable factores psicosociales. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23), se contrastó la hipótesis mediante el análisis de regresión logística. En la investigación se llegó a la siguiente conclusión general según el objetivo general que la dimensión predominante que más influye en la variable de estudio fue el liderazgo y relaciones sociales. En la parte descriptiva se observó que el 30.2% de los encuestados percibe un nivel bajo mientras que el 69.8% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial.

Palabras claves: factores psicosociales, enfermería.

Abstract

This article aims to determine the predominant dimension that most influences the psychosocial labor factors in the nursing staff of the emergency service of a level III hospital in Lima. The type of research was substantive explanatory level, the design was non-experimental cross-sectional. The method used was the hypothetical deductive. The population consisted of 88 nursing personnel, 46 nurses and 40 emergency nurses, sampling was non-probabilistic for convenience. To collect the data we used the instrument of the variable psychosocial factors. The data processing was performed with SPSS software (version 23), the hypothesis was contrasted by logistic regression analysis. In the research the general conclusion was reached according to the general objective that the predominant dimension that most influences the study variable was the leadership and social relations. In the descriptive section it was observed that 30.2% of the respondents perceived a low level while 69.8% of them considered an average level of psychosocial risk factors.

Key words: psychosocial factors, nursing.

Introducción

Factores psicosociales laborales

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido en el año 1984 por el comité mixto conformado por la OIT y la OMS ofreciendo una definición de estos elementos psicológicos en el centro laboral como las “interrelaciones entre el empleo, y su medio ambiente laboral, la satisfacción del trabajador y condiciones laborales que ofrece su organización por un lado, y por el otro lado ,las necesidades y las capacidades del trabajador, su medio cultural y sus necesidades, así como su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de sus experiencias y percepciones van a influir tanto en la salud como en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.(Castro, Palacios ,Paz, García y Moreno, 2014).

Según el Ministerio de Protección Social de Colombia (2008), los elementos psicosociales entienden la presencia intralaboral, extralaborales a la organización o las condiciones individuales o exclusivas al empleado los cuales en una interacción dinámica, con percepción y experiencia influye en la salud y elaboración de los individuo. Cuando los elementos psicosociales y organizacionales de las compañías producen respuestas de falta de adaptación, tensión estrés con respuestas psicofisiológicas estas resultan en factores psicosociales de riesgo o estrés afectando la salud y el bienestar del trabajador en forma negativa.

Dimensiones de los factores psicosociales

Daza y Bilbao (1999) definieron que los factores psicosociales son situaciones que se sitúan en una condición laboral que están principalmente vinculadas con la estructura, lo implicado en el trabajo y la ejecución de la faena y que tiene la atribución para favorecer con el bienestar o la salud ya sea física, psíquica o social del empleado así como la realización del empleo.

Dimensión 1: liderazgo y relaciones sociales

Los factores psicosociales en su dimensión liderazgo y relaciones sociales se refiere a que “el liderazgo sugiere a un tipo particular de relación social que se constituye entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área”. Ministerio de la protección social (2010). Así mismo Robbins y Judge (2013) manifestaron que “el liderazgo es la destreza para influir en un grupo y

conducirlo hacia el logro de metas y objetivos. En cuanto a las relaciones sociales Chiavenato (2004) señaló que “en la esfera de trabajo las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización y se mantienen en una continua interacción social” (p. 92).

El Ministerio de la Protección Social (2010) señaló que es la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales como la cohesión. (p. 20).

Dimensión 2: Control sobre el trabajo

Según Karasek (1979) citado por Martínez (2001) “se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo”. Así mismo El Ministerio de la Protección Social (2010) consideró que el control sobre el trabajo es la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los aspectos que interviene en su realización y comprende la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación. (p. 20).

Dimensión 3: Demanda sobre el trabajo

Según Karasek (1979) citado por Martínez (2001) son los requerimientos psicológicos que el trabajo implica para la persona. Fundamentalmente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones inesperadas; por lo tanto, no se ajustan únicamente al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

De acuerdo al Ministerio de la Protección Social (2010), las demandas del trabajo son “exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo” (p. 20).

Dimensión 4: Recompensa

Chiavenato (2004) sostuvo que recompensa se refiere a beneficios que la organización coloca a disposición de sus trabajadores y los mecanismos y formas para distribuir estos beneficios, considerando salarios, vacaciones, ascensos a puestos más elevados, así mismo algunas recompensas como garantía de

estabilidad laboral, a un desarrollo adicional y a varias formas de reconocimiento por servicios notables. (p. 91). Para el Ministerio de la Protección Social (2010), la recompensa es la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende diversos tipos de retribución, la financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. (p. 20).

Metodología

El método que se ha utilizado en este trabajo de investigación fue el hipotético deductivo. El tipo de investigación fue sustantiva con un nivel explicativo. La investigación fue sustantiva pues según manifestaron Sánchez y Reyes (2015) se trata de responder a los problemas sustanciales, por lo tanto, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. (p.45). El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que representa un conjunto de procesos que fueron secuenciales, deductivo, analizando la realidad objetiva. El diseño de la investigación fue no experimental Hernández, Fernández y Batista (2014) manifestaron que esta se realiza sin manipular deliberadamente variables. (p.152).

La validez del instrumento fue a través de juicios de expertos y para confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach dando un resultado de 0,987 por lo que se puede decir que el instrumento es altamente confiable

Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable factores psicosociales. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23) y la técnica estadística de análisis de regresión.

Resultados

Tabla 1

Coeficientes de la regresión logística de las dimensiones de los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

Dimensión	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
D1 Liderazgo y relaciones sociales	20,201	4737,491	,997	593098658,22	,000	.
D2 Control sobre el trabajo	-2,773	8788,862	1,000	,062	,000	.
D3 Demandas del trabajo	-1,329	27013,158	1,000	,265	,000	.
D4 Recompensa	2,890	1,179	,014	18,000	1,787	181,311
Constante	-61,300	31878,573	,998	,000		

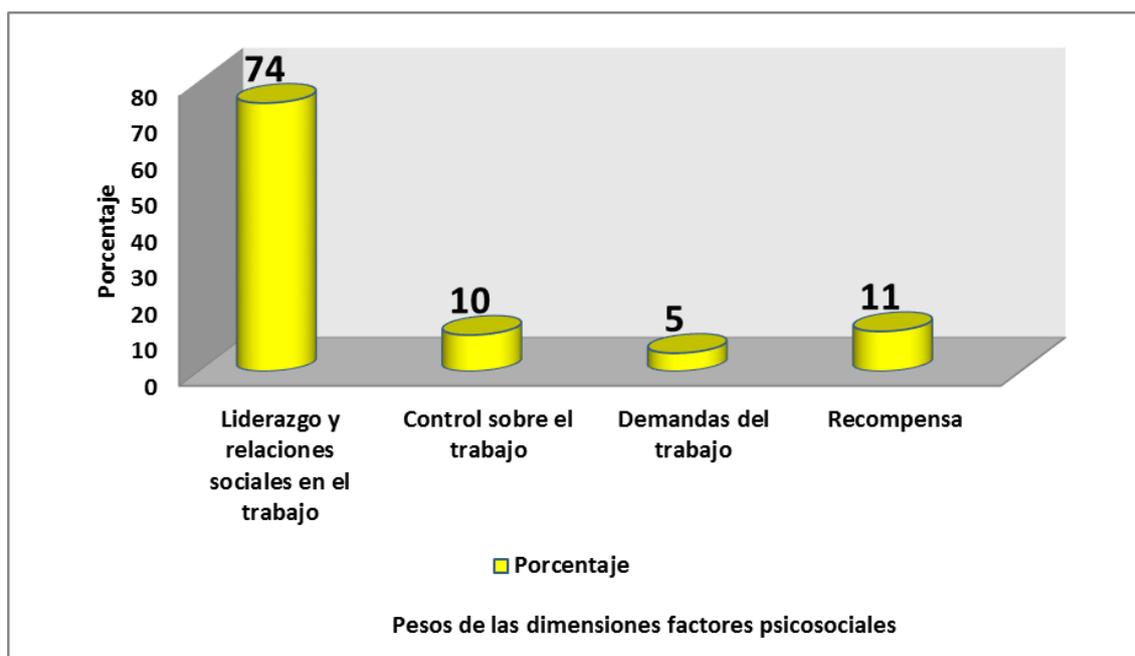


Figura 1. Pesos de las dimensiones de los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima 2017

En la tabla 1, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis de investigación: La dimensión predominante de los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017 es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Tabla 2.

Coeficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la dimensión del liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería

Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I1 Características del liderazgo	2,976	1,121	,008	19,607	2,178	176,510
I2 Relaciones sociales	19,366	4737,532	,997	257405134,476	,000	.
I3 Retroalimentación	13,604	6746,655	,998	809026,374	,000	.
I4 Relación con los colaboradores	-2,986	1,818	,100	,050	,001	1,781
Constante	-67,851	16487,733	,997	,000		

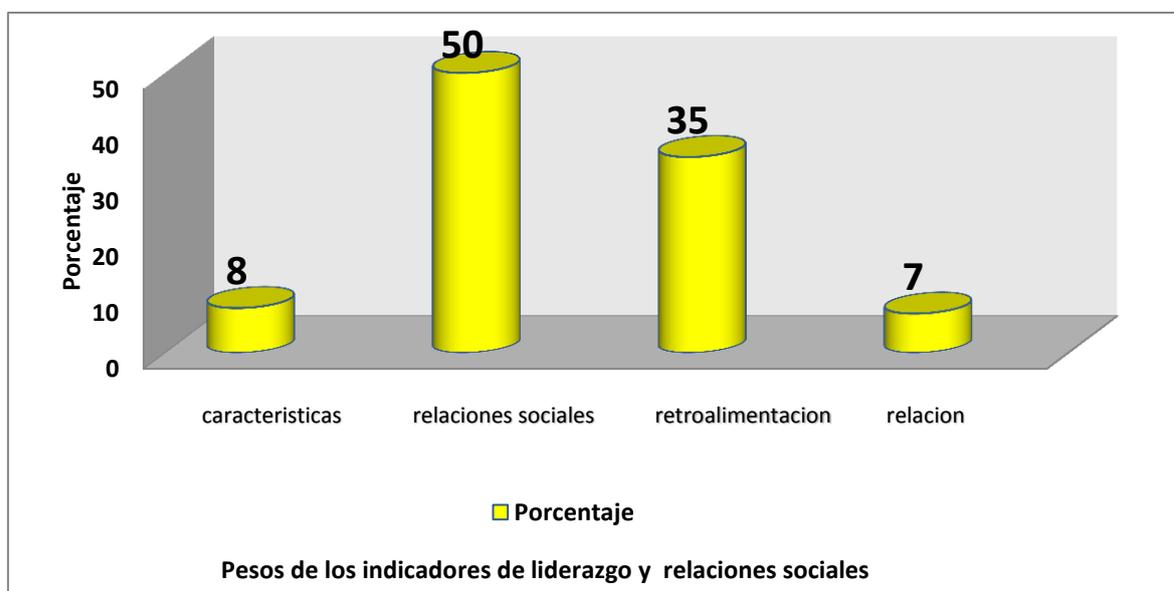


Figura 2. Pesos de los indicadores dentro de la dimensión de liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería de un hospital nivel III Lima 2017

En la tabla 2 se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica: El indicador predominante en el interior de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017, es Relaciones sociales en el trabajo.

Tabla 3.

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior del control sobre el trabajo en el personal de enfermería

Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
15 Claridad en el rol	1,727	,881	,050	5,624	1,001	31,606
16 Capacitación	17,792	5122,117	,997	53354027,125	,000	.
17 Participación y manejo	17,744	5514,554	,997	50833386,577	,000	.
18 Oportunidades para el uso	-14,605	5514,554	,998	,000	,000	.
19 Control y autonomía	22,751	40192,974	1,000	7594136360,409	,000	.
Constante	-48,684	40518,037	,999	,000		

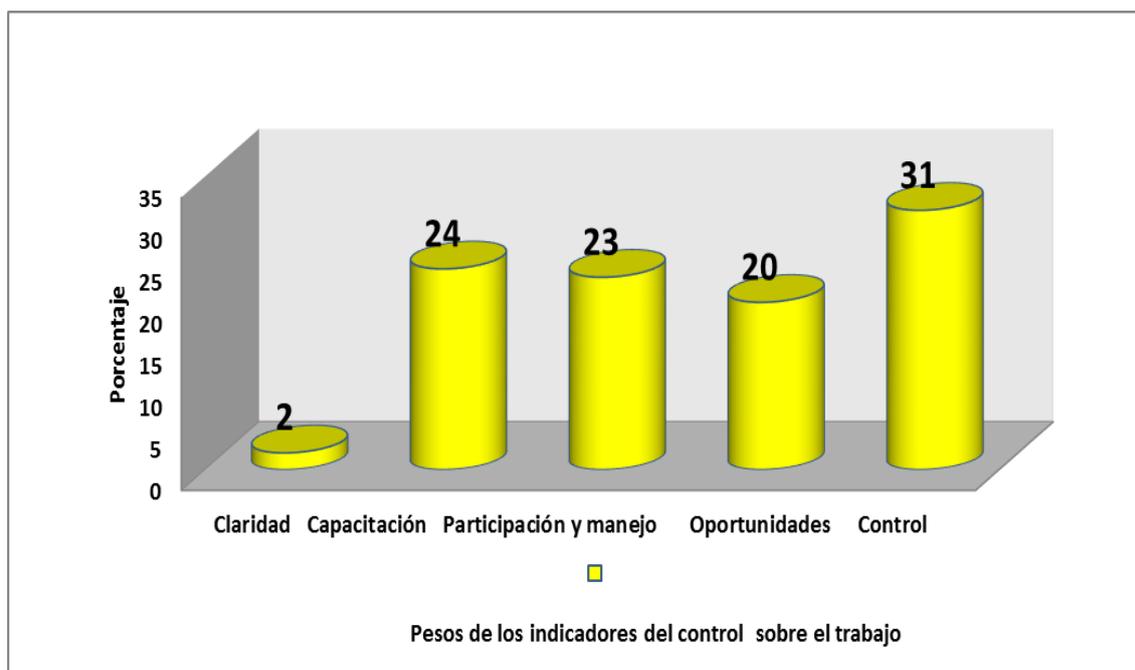


Figura 3. Pesos de los indicadores en el interior del control y autonomía sobre el trabajo en el personal de enfermería de un hospital de nivel III Lima 2017

En la tabla 3 se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica: El indicador predominante en el interior de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017, es control y autonomía sobre el trabajo.

Tabla 4.

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de las demandas del trabajo en el personal de enfermería de un hospital nivel III Lima 2017

	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I10 Demandas ambientales y de esfuerzo físico	37,796	6240,205	,995	25976929889 651060,000	,000	.
I11 Demandas emocionales	-13,760	40674,493	1,000	,000	,000	.
I12 Demandas cuantitativas	2,428	1,156	,036	11,333	1,176	109,256
I13 Influencia del trabajo	21,337	4225,574	,996	1848041966,4 74	,000	.
I14 Exigencias de responsabilidad	86,653	83290,599	,999	4,295E+37	,000	.
I15 Demanda de carga mental	-13,760	40674,459	1,000	,000	,000	.
I16 Consistencia del rol	-35,097	41327,690	,999	,000	,000	.
I17 Demandas de la jornada de trabajo	24,036	40192,936	1,000	27463092590, 559	,000	.
Constante	-150,263	58957,435	,998	,000		

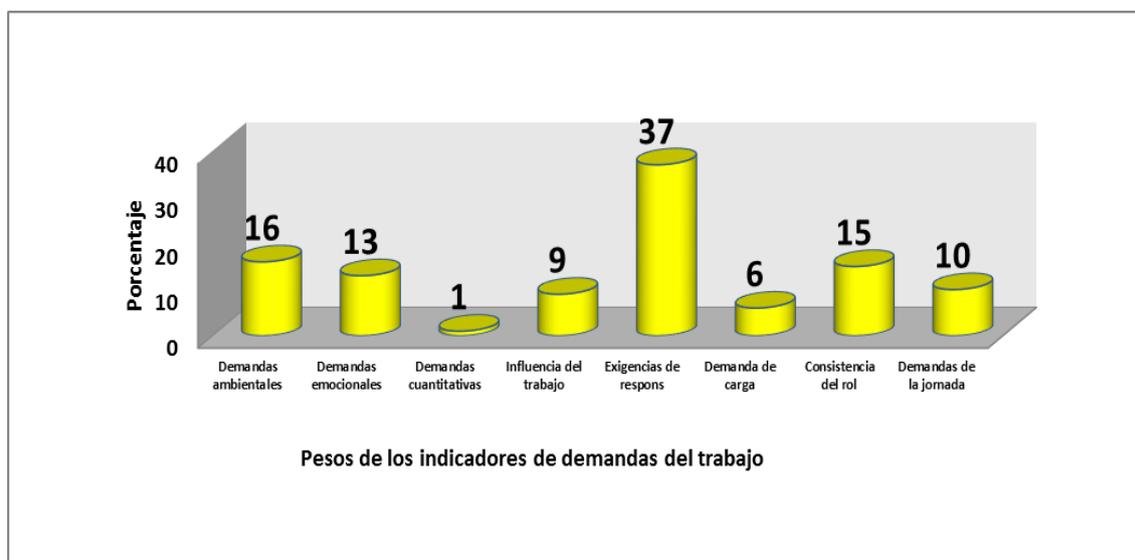


Figura 4. Pesos de los indicadores en el interior de la demanda del trabajo en el personal de enfermería de un hospital nivel III Lima 2017

En la tabla 4 se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica: El indicador predominante en el interior de la dimensión de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017, es exigencias de responsabilidad del cargo.

Tabla 5.

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería de un hospital nivel III Lima 2017

	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I18 Recompensas derivadas	20,806	5605,962	,997	1086469612,242	,000	.
I19 Reconocimiento y compensación	3,045	1,127	,007	21,000	2,307	191,168
Constante	-47,701	11211,924	,997	,000		

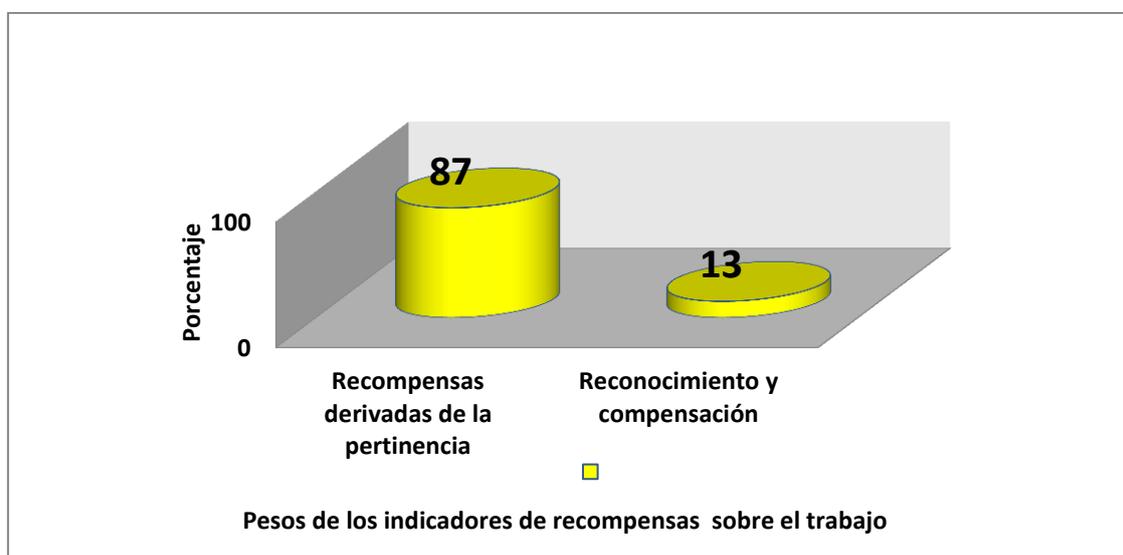


Figura 5. Pesos de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería de un hospital nivel III Lima 2017

En la tabla 5 se presentan los resultados para contrastar la cuarta hipótesis específica: El indicador predominante en el interior de la dimensión de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia

de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017, es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

Discusión

De acuerdo al Objetivo general (Determinar la dimensión predominante que más influye en los factores psicosociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El factor predominante de esta investigación es, Liderazgo y relaciones sociales, coincidiendo con la investigación de Canacuan, Méndez y Silva (2014) quien llegó a la conclusión que el personal de enfermería presento alto riesgo psicosocial en las dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo e inseguridad.

En relación al primer objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión liderazgo y relaciones sociales es relaciones sociales en el trabajo. Coincidiendo de alguna manera con la investigación de resultados de Bustillo, Rojas, Sánchez, Montalvo y Rojas (2015) quien llego a la conclusión que se encontró un nivel de riesgo de 53.8% en la dimensión relaciones sociales.

En cuanto al segundo objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión del control sobre el trabajo es control y autonomía sobre el trabajo. Coincidiendo con el estudio de Rodríguez y Rozo (2014). Concluyendo que en a la dimensión control sobre el trabajo se encontró un riesgo muy alto en el indicador control y autonomía sobre el trabajo siendo este de 65%.

En relación al tercer objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la dimensión de la demanda del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión la

demanda del trabajo es exigencias de responsabilidad del cargo. Al respecto Quiroz y Bonilla (2016) en su investigación concluyo en lo que respecta a factores psicosociales que la exigencia de esconder emociones fue el valor mayor (21%) seguido de la exigencia cognoscitiva (16%). así mismo se coincidió con Rodríguez y Rozo (2014) que encontraron un alto nivel de riesgo en los indicadores de exigencias de responsabilidad del cargo (73.7%) y carga mental (86%).

El cuarto objetivo específico (Determinar el indicador predominante que más influye en la dimensión de la recompensa del trabajo en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nivel III de Lima 2017). El indicador predominante dentro de la dimensión la recompensa del trabajo es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza. Coincidiendo con Arenas y Andrade (2013) quienes concluyeron que con respecto a la dimensión recompensa en el trabajo existe un riesgo medio en recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza (9.1%) y reconocimiento y compensación (22%).

Conclusiones

El factor predominante de esta investigación es, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. El indicador predominante dentro de la dimensión liderazgo y relaciones sociales es relaciones sociales en el trabajo. En cuanto al indicador predominante dentro de la dimensión del control sobre el trabajo es control y autonomía sobre el trabajo así mismo. El indicador predominante dentro de la dimensión la demanda del trabajo es exigencias de responsabilidad del cargo y por último el indicador predominante dentro de la dimensión recompensa del trabajo es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

Referencias

Arenas, F y Andrade, V. (2009). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia.* Recuperado de: <http://repository.ucatolica.edu.co/jspui/bitstream/10983/1041/1/v16n1a05.pdf>

- Bastida, R. (2013). *Factores de riesgo psicosocial a través del método psico en una empresa de automoción navarra*. (Tesis de maestría). España: Universidad Pública de Navarra.
- Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012*. (Tesis de maestría). Bogotá: Universidad del Rosario.
- Bustillo, M, Rojas, J, Sánchez, A, Sánchez, L, Montalvo, A, y Rojas, M. (2015). *Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena, Colombia* Duazary, 12(1), 32 recuperado de <http://www.academia.edu/download/37318360/1396-3073-2-PB.pdf>
- Canacuan, I., Méndez, D., y Silva, M. (2014). *Determinación de los factores psicosociales en el ambiente laboral que influyen en la salud mental del personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la Ciudad de Guaranda mediante el test de istas y el cuestionario Maslach Burnout*. 2013. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/4680/1/T-UCE-0006-57.pdf>
- Castro, J., Palacios, M., García, M., y Moreno, J. (2015). *Salud, ambiente y Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I, (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Daza, F, y Bilbao, J. (1999). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado http://cso.go.cr/normativa/notas%20tecnicas%20preventivas%20-%20i.n.s.h.t/ntp_443.pdf2
- Delgadillo, G. (2011). Factores psicosociales. Una crítica a su definición. En A. García y A. Ávila (Eds.), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo* (pp. 77-93). México: Juan Pablos Editor-Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Hernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). (1999). *El estrés en el trabajo. N° 1999- 101*. Recuperado de http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/
- Instituto Nacional de Seguridad y Higiene en el trabajo (INSHT). (1995). Ley de prevención de riesgos laborales. Recuperado de: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Kalimo, R., El-Batawi, M., y Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. OMS. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie Protección de La Salud de Los Trabajadores de Los Trabajadores No 3, 1-37*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- López, M, García, S, y Pando, M. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú*. Ciencia y trabajo, 16(51), 164-169. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>
- Martínez, S. V. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo. Disponible en www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf. Consultado el, 22, 2015.
- Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646. Bogotá, Colombia. Recuperado de https://arlsura.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf
- Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de riesgo psicosocial*. Colombia. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo. (2014). Informe técnico de los factores de riesgo psicosociales en el trabajadores de Lima Metropolitana. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

- Moreno, B y Báez, C (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57 (1), 4-19.
- Moreno, B., y Báez, C. (2011). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo, 4–144. [http://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](http://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- Naciones Unidas (1948). Declaración universal de los Derechos Humanos. Recuperado de: <http://www.un.org/es/documents/index.html>