



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“RELACION ENTRE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA  
DEL AREA DE NEONATOLOGÍA DE LA CLINICA RICARDO  
PALMA, 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**BACHILLER: SOLIS PALACIOS, NATHALI**

**LIMA - PERÚ**

**2016**

**“RELACION ENTRE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA  
DEL AREA DE NEONATOLOGÍA DE LA CLINICA RICARDO  
PALMA, 2014”**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por darnos la fe y la sabiduría,  
guiándonos en todo momento,  
ayudándonos a seguir adelante con  
perseverancia.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A los docentes por transmitirnos sus valiosos conocimientos, aprendizajes y experiencias para ser mejores profesionales. A todos ustedes desde mi corazón mil gracias*

## RESÚMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar qué relación existe entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 30 trabajadores de enfermería, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert modificado de 20 ítems organizado por los factores satisfacción y relaciones laborales, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,87); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,93).

Los factores psicosociales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014, según la opinión del personal de enfermería consideran el Factor satisfacción en mayor porcentaje, señalando que Siempre les asignan más pacientes que sus otros compañeros, en las horas de trabajo se sienten desgastados y se han visto obligados a hacer sobre tiempo por falta de personal. Luego en el Factor Relaciones Laborales, consideran que Siempre existen cambios permanentes en las condiciones de trabajo, también siempre durante el mes les cambian el turno de manera intempestiva, Estos Factores psicosociales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería.

**Palabras Claves:** *Factores psicosociales, desempeño laboral, profesional de enfermería, factor satisfacción, relaciones laborales.*

## **ABSTRACT**

This study was Objective: To determine the relationship between psychosocial factors and job performance of nursing professionals in the area of neonatology at the Ricardo Palma Clinic, 2014. This is a descriptive investigation, we worked with a sample of 30 workers nursing, for the gathering of information a modified 20 items organized by the factors satisfaction and labor relations, the validity of the instrument was performed by test concordance of expert judgment obtaining a value of (0 Likert questionnaire was used, 87); reliability was performed using Cronbach's alpha with a value of (0.93).

Psychosocial factors in job performance of nursing professionals in the area of neonatology at Ricardo Palma, 2014 Clinic, in the opinion of nurses consider Factor satisfaction higher percentage, noting that always assign them more patient than their peers in working hours feel listless and have been forced to do overtime because of staff shortages. Then the Factor Labor Relations, consider that there are always permanent changes in working conditions, also always during the month they change the shift unexpectedly, these psychosocial factors are related to job performance of professional nurses.

**Keywords:** *Psychosocial factors, work performance, nurse, satisfaction factor, labor relations.*

## ÍNDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESÚMEN</b>	i
<b>ABSTRAC</b>	ii
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	v
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	4
1.5. Limitaciones de la investigación	4
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.2. Base teórica	8
2.3. Definición de términos	24
2.4. Hipótesis	26
2.5. Variables	26
2.5.1. Definición conceptual de la variable	26
2.5.2. Operacionalización de la variable	27
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	28
3.2. Población y muestra	28
3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	29

3.4. Plan de recolección y procesamiento de datos	29
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>33</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>36</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	



## INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales en el trabajo, constituyen uno de los temas que mayor preocupación y atención han generado en las últimas décadas por su relación con el bienestar y la salud de los trabajadores. Una de las primeras definiciones sobre factores psicosociales laborales fueron realizadas por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, en la cual señalan que los factores psicosociales en el trabajo consisten en 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.

El presente estudio se realiza porque va a permitir conocer la relación entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de enfermería, por la repercusión que las consecuencias psicosociales del ámbito laboral pueden tener sobre la salud y rendimiento del personal de enfermería lo que permitirá plantear la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo con el fin obtener un mejor desempeño del personal, que repercutirá en una atención más eficaz en el área de estudio.

La presente investigación para fines de estudio contiene:

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la

recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los factores psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la entidad, el contenido y realización del trabajo, los cuales son capaces de afectar tanto al bienestar, salud física, psíquica o social del trabajador así como influir en el desempeño de su trabajo. (1)

En el caso del profesional de Enfermería de los servicios de neonatología la labor que desempeña está fundamentada en la identificación, el seguimiento y control de los cuidados de salud de los neonatos. Pues de todos los ingresos en neonatología un alto porcentaje de ellos son niños RN (recién nacidos) que provienen del área obstétrica, algunos prematuros de menos de 36 semanas de gestación, a los cuales se les somete a una correcta identificación del RN, comprobando que las muñequeras estén correctamente acorde con los documentos de identificación.

Se procede a obtener datos de somatométricos (peso, talla, perímetro craneal, perímetro torácico), hacer un sondaje nasogástrico

comprobando la permeabilidad de las fosas nasales y aprovechando este para hacer un pequeño lavado gástrico, se le aplica intramuscular 1mgr de vitamina K, se le protege el apéndice del cordón umbilical con una gasa humedecida con una solución antiséptica que no contenga yodo y se procede a la profilaxis ocular con una gota de rifamicina en las conjuntivas oculares.

En esta área se realiza la primera valoración de enfermería, habitualmente identificando los problemas principales de salud y estableciendo un plan de actuación, complementación de la Historia Clínica, en fin toda la rutina que requiere un recién nacido, y que el profesional de Enfermería realiza cotidianamente.

Si se experimentara unas condiciones psicosociales desfavorables ocasionaría conductas y actitudes inapropiadas en el desarrollo del trabajo delicado que realiza el profesional de Enfermería, produciría alteraciones en su salud, que en muchos casos lleva a una insatisfacción laboral, problemas de relación social, absentismo laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, conflictividad laboral, etc.

Por otro lado, un equilibrio, entre las capacidades, limitaciones del individuo, exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud.

Es por ello, importante destacar la función que desempeña el personal de enfermería en el servicio de Neonatología de cualquier institución de salud, la cual está basada en el velar por salud del recién nacido.

La presente investigación pretende conocer la relación que existe entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de Enfermería del área de Neonatología.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014?
- ¿Cuáles son los estresores de carácter Psicosocial influyen sobre la vulnerabilidad de los trabajadores ante diversos riesgos laborales en área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014?
- ¿Cuáles son los Factores Psicosociales de la Prevención de Riesgo Laboral en área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar qué relación existe entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014.

- Establecer cómo los estresores de carácter Psicosocial influyen sobre la vulnerabilidad de los trabajadores ante diversos riesgos laborales en área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014.
- Identificar los Factores Psicosociales de la Prevención de Riesgo Laborales en área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Los factores psicosociales son aquellas condiciones laborales que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud física, psíquica o social del profesional de enfermería, así como a las actividades propias de la labor que desempeña. Por el contrario, unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables ocasionan insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc.

El presente estudio se justifica porque va a permitir conocer la relación entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de enfermería, por la repercusión que las consecuencias psicosociales del ámbito laboral pueden tener sobre la salud y rendimiento del personal de enfermería lo que permitirá plantear la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo con el fin obtener un mejor desempeño del personal, que repercutirá en una atención más eficaz en el área de estudio.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

- a. Falta de tiempo por razones laborales y de estudio, no permite una dedicación de más horas al trabajo de investigación.
- b. La poca participación del profesional de enfermería por temor a afectar su estadía en el centro laboral.

c. Limitaciones de financiamiento, para realizar un estudio de mayor envergadura, pero que a pesar de todo se pudo realizar el trabajo de investigación.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

**LÓPEZ, Rubio Jeffrey.** “Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de Enfermería como indicadores del rendimiento”, en la Universidad de Murcia, tuvo como objetivos: Analizar la relación entre las variables psicosociales y las variables demográficas socio-laborales; y conocer los niveles de satisfacción laboral y bienestar psicológico en profesionales de enfermería. Llegando a las siguientes conclusiones:

“Con respecto a las variables demográficas socio-laborales, los hombres tienen más años en el puesto de trabajo, en relación a las mujeres; pero cuando se trata de la entidad son las mujeres quienes llevan más años laborando en la misma, con respecto a los hombres. En cuanto a la satisfacción laboral, un 53,1% de la muestra se encuentran satisfechos en su centro de laboral en relación con el ambiente y la prestación percibida. Asimismo la muestra presenta la máxima satisfacción al referirse a las relaciones personales con sus superiores, y la menor satisfacción



la manifiesta con relación al trato de igualdad y justicia que recibe en su centro laboral”.

**BRAVO, Urbina Paula.** “Clima laboral, satisfacción subjetiva del personal de enfermería del hospital clínico de la Pontificia Universidad Católica de Chile”.

Desde el punto de vista del nivel de conocimiento que se alcanza, se trata de una investigación explicativa dado que se utilizó un diseño cuasi-experimental. Se llegó a las siguientes conclusiones:

“El programa de entrenamiento cognitivo conductual fue efectivo para la variable Satisfacción Subjetiva, ya que se evidenciaron diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones realizadas antes y después de su implementación. En relación a las variables Estrés y Depresión cabe destacar, que si bien, no se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones realizadas antes y después; si, que es posible, observar una disminución entre ambas mediciones, aun cuando desde un principio el Grupo Experimental, no evidenció índices graves en estrés y depresión. Los resultados obtenidos pueden entenderse a partir del contexto existente en la Unidad. Debido al éxodo masivo de enfermeras que se produjo a fines del año pasado en la Unidad, el grupo de enfermeras era un equipo de trabajo nuevo. Este factor, más el apremio permanente de tiempo, la naturaleza y urgencia del trabajo, largos turnos, escasez de personal, la poca cohesión y soporte emocional; dificultaban que pudieran conversar sobre otra cosa distinta a pacientes y turnos. Tal vez, esta serie de factores contribuyeron a que presentaran bajos niveles de satisfacción subjetiva, en la medición Pre. El taller propició un espacio de encuentro distinto, donde apareció la “persona”, no tan sólo la profesional, que habló sobre sus miedos, su vida familiar, sus proyectos, sus angustias, frustraciones y gratificaciones que viven en su trabajo. El hecho que se les

escuchara, que se les recordara, lo importante de su labor, la eficiencia con que esta se realiza y que se reforzara su participación; podría explicar el aumento de su satisfacción subjetiva”.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**CARRANZA, Gálvez César.** Tesis titulada “Satisfacción laboral en enfermeras, médicos, auxiliares a través de un cuestionario”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2006.

Llegó a las siguientes conclusiones:

Se verificó una alta satisfacción en médicos y enfermeras, no así en auxiliares. Asimismo es la ausencia de factores como cooperación de los pares, ayuda de los superiores y tiempo disponible para atender bien a los pacientes, tienen relación con la insatisfacción laboral y los deseos de las personas de abandonar el centro de salud. Esta relación fue significativa en las enfermeras.

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1. Factores psicosociales**

Carayon, Haims y Yang definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. (2)

Cox y Griffiths, los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. (3)

Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (4).

### **2.2.2. Importancia de la satisfacción en el centro de trabajo**

La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo se refleja en la sociedad misma, es decir cuando los empleados están contentos con su trabajo, ellos mejoran su vida fuera del entorno laboral, en el hogar y en el ambiente social, son ciudadanos satisfechos, con una actitud más positiva hacia la vida y posiblemente integren una sociedad con personas, psicológicamente, saludables. En contraste si el empleado está insatisfecho, lleva esa actitud negativa a su casa y es probable que repercuta en el entorno social.

Zapata A y Molina G. (5), afirman que el personal de enfermería debe mantener el equilibrio emocional, psicológico y físico, necesario para que el rendimiento laboral sea óptimo y sin riesgos de error.

Los turnos de doce horas, inclusive en servicios de alta complejidad como emergencia, unidad de cuidados intensivos, cirugía y otros, sobrepasan, muchas veces, el nivel de fatiga tolerado y pueden ser causantes de errores científico-técnicos; las condiciones inseguras de trabajo y la prolongación de turnos con horas extras impiden el equilibrio entre la actividad laboral, social, recreativa y familiar que fortalecería la autoestima y dispondría a las personas positivamente para responder como lo esperan y necesitan los usuarios.

La aparente disminución de costos con horas extras o con el personal poco calificado, además de sacrificar la imagen de enfermería facilita los errores.(4)

Al respecto Robbins, S. afirma: “Cuando un empleado está satisfecho se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño en el trabajo importante para su autoestima” (6).

### **2.2.3. Bienestar psico-social**

Álvarez al respecto expresa: el bienestar psico-social de la enfermera (o) también se ve afectado en virtud de que al realizar doble jornada, tener modificaciones en la cantidad y calidad de descanso, cambios en el horario de comida, se irá distanciando del entorno social y de sus familiares.

Para que las (os) enfermeras (os) puedan asistir a otros, es preciso que ellas (ellos) también se sientan estimulados, atendidos y respetados por sus colegas, por la institución y por los pacientes. (7)

### **2.2.4 Satisfacción laboral**

barra, de acuerdo a muchos autores coincide en definir la satisfacción laboral como el conjunto de sentimientos del individuo hacia el trabajo mismo y hacia los aspectos del medio ambiente laboral. Más específicamente, Davis y Newstrom en los ochenta definen la Satisfacción Laboral como “el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables a través de los cuales el empleado percibe su trabajo”. Los autores agregan además que la satisfacción laboral es “un sentimiento de relativo placer o displacer que difiere de los pensamientos objetivos y de las intenciones del comportamiento. (8)

### **2.2.5 Desempeño**

La clave para lograr la calidad de trabajo en la dirección en la cual se gasta la energía, es la dirección determinada por la naturaleza de las

recompensas de que se dispone para un desempeño eficaz. Cuando éste es recompensado y el ineficaz no lo es o es desalentado por el sistema de recompensa, la alta calidad del trabajo tiende a mantenerse. Cuando las recompensas ofrecidas por la organización y los objetivos del individuo se hallan en estrecha armonía, existe un ambiente óptimo para el trabajo eficiente y de alta calidad.

### **2.2.6 Recompensa**

Mientras los objetivos son los atributos del mundo concreto que persiguen los empleados para satisfacer sus necesidades, las recompensas pueden considerarse como los atributos del mundo concreto que una organización pone a su disposición. Cuando las recompensas que la empresa otorga son idénticas a las metas perseguidas por sus empleados, existe un sistema de motivación que funciona perfectamente. En cambio, si los objetivos y las recompensas no se corresponden algo falla para llegar a la motivación completa.

Tradicionalmente, las organizaciones han tenido una visión relativamente limitada de la naturaleza de las recompensas, porque los directivos la han concentrado casi exclusivamente sobre el salario. Hoy, sin embargo, es cada vez mayor el número de directivos no solo de centros de salud, sino en general que han comenzado a considerar el valor de recompensas morales tales como un trabajo interesante, o una autonomía en la tarea, apoyando programas destinados a ampliar esos factores.

### **2.2.7 Incentivo**

Para Shaufell, el dinero tiene valor de incentivo para el empleado porque al ser otorgando cada cierto tiempo o en intervalos continuos, aumenta la convicción de que la recompensa llegará después del desempeño.

Además existe la convicción de que en la medida que exista un mejor desempeño la probabilidad subjetiva de obtener una mejor remuneración es mayor. (9)

Filpczac considera que existen además otros estímulos que se utilizan con frecuencia como recompensas dentro de los programas de incentivos en las organizaciones: seguridad en el empleo, aumento de la remuneración, condiciones de trabajo adecuadas, reconocimiento, competencia, oportunidades de desarrollo personal y profesional, retroalimentación, capacitación, beneficios sociales, premios por niveles de desempeño, participación.

Estos estímulos le permiten a la organización implementar programas de incentivo que satisfagan las demandas de los trabajadores considerando los diferentes intereses personales y profesionales. Además un programa de incentivos centrado exclusivamente en recompensas monetarias es altamente costoso para la empresa perdiendo el dinero su valor de incentivo. En investigaciones sobre satisfacción laboral en personal del Área de Salud, especialmente en Enfermeras, uno de los factores identificados es el reconocimiento, el cual ha sido relacionado positivamente con la satisfacción laboral.

Ya en los años noventa otros autores identifican 38 conductas de reconocimiento de parte de la enfermera supervisora y determinan que la retroalimentación sobre el desempeño en forma verbal y privada, un salario concordante con el esfuerzo desplegado, agradecimientos por escrito, son reconocimientos significativamente relacionados con la satisfacción laboral. El reconocimiento público, la posibilidad de desarrollarse profesionalmente son reconocimientos moderadamente significativos.

### 2.2.8 Promoción

Otro factor relacionado con la satisfacción laboral es la oportunidad de promoción, de ascender a cargos de mayor jerarquía o importancia. Por esta razón, Schultz evalúa un sistema de promoción de Enfermeras Clínicas y su incidencia en la satisfacción laboral y en la calidad de los cuidados brindados a los pacientes. El autor verifica que la oportunidad de promoción está significativamente relacionada con un alto índice de satisfacción laboral y la mejor calidad de los cuidados brindados a los pacientes por parte de las enfermeras.

Díaz, examina la satisfacción laboral en Enfermeras y encuentran áreas de alta satisfacción, tales como: las relaciones interpersonales que establecen con los pacientes y con sus pares, y áreas de baja satisfacción, tales como: los salarios y beneficios, la escasez de recursos para trabajar y la posibilidad de perfeccionarse. (10)

A su turno, Cavanagh, verifica que los factores estadísticamente significativos con la satisfacción son: beneficios, participación en las decisiones, oportunidad para aprender y oportunidad de promoción.

Nogareda, se preocupa por evaluar la satisfacción laboral en Enfermeras, Médicos, Auxiliares y Ayudantes de Enfermería, a través de un cuestionario. En este estudio se verificó una alta satisfacción en Médicos y Enfermeras, no así en Auxiliares y Ayudantes de Enfermería. Otro resultado obtenido en este estudio es que la ausencia de factores como cooperación de los pares, ayuda de los superiores y tiempo disponible para atender bien a los pacientes, tienen relación con la insatisfacción laboral y los deseos de las personas de abandonar la organización. Esta relación fue especialmente significativa en las Enfermeras. Posteriormente, Blegen realiza un análisis de 48 estudios respecto de la relación entre satisfacción laboral de las Enfermeras y algunas variables tales como el compromiso o identificación con la

organización (la correlación más alta), comunicación con el supervisor, con los pares, autonomía, variedad de tareas y reconocimiento.(11)

### **2.2.9 Factores psicosociales en el ámbito sanitario**

A pesar de que es sabido y reconocido que el trabajo hospitalario es fuente de estrés y carga mental, es difícil contar con instrumentos que permitan prever cuándo una situación de trabajo es susceptible de originar en los trabajadores estados de estrés o fatiga mental.

La carga mental se refiere al grado de procesamiento de información que realiza una persona para desarrollar su tarea. Cada vez más, el trabajo, con la aplicación de las nuevas tecnologías, impone al trabajador elevadas exigencias en sus capacidades de procesar información. Paralelamente a este concepto de tratamiento de la información como generador de una situación de carga mental, hay que considerar que, además de los aspectos que se refieren a la propia tarea, deben tenerse en cuenta otras variables, de tipo organizativo, que pueden facilitar o por el contrario dificultar esta tarea.

Las características del medio socio-profesional hospitalario son predominantes en la aparición de la carga mental debida al trabajo: la organización del trabajo, la creciente complejidad de las técnicas y los problemas jerárquicos son frecuentemente origen de carga mental para el personal sanitario.

El desarrollo de la tarea en este sector de actividad implica el mantenimiento constante de un nivel de atención bastante elevado. La información, además, es fluctuante: cada enfermo sigue un proceso de evolución distinto, por lo que la interpretación de variables debe adaptarse en cada caso. Por otra parte, si consideramos como factor interviniente en la aparición de la carga mental las consecuencias de las decisiones que se toman, y por tanto de los posibles errores, es evidente que en el trabajo hospitalario esta variable interviene de manera decisiva



por la responsabilidad que los trabajadores tienen sobre la salud de los enfermos.

A este proceso de tratamiento de información se añaden otros factores que, si bien no son generadores directos de carga mental, sí inciden en su desarrollo: Existencia de situaciones de incertidumbre: a menudo la información de la que se dispone no es suficiente para decidir qué acción debe emprenderse. Existencia de presiones temporales: la evolución de los enfermos exige tener que decidir, en un momento dado, entre varias posibilidades lo que supone una toma de decisión rápida. El tipo de pacientes que se tratan: por un lado podemos considerar la autonomía de los enfermos, considerada ésta como el grado de dependencia de los demás.

La gravedad de los enfermos, relacionada con la edad de los mismos: no es lo mismo tratar a enfermos crónicos o terminales que a enfermos de menor gravedad, y además si los primeros son jóvenes la carga de trabajo es mayor.

El trato con pacientes y familiares: supone un trabajo de atención al público, en el que a menudo se reciben agresiones de tipo verbal llegándose en ocasiones a la agresión física. A menudo, además, el trabajo se ve interrumpido por interferencias con otro tipo de tareas (atender el teléfono, tareas de hostelería, trámites administrativos...) lo que rompe el ritmo habitual de trabajo y obliga a un esfuerzo mayor al tener que reemprenderlo continuamente.

En el personal de Enfermería, por otra parte, ocurre con frecuencia que existe una ambigüedad de roles: las funciones de los distintos estamentos laborales no están suficientemente definidas lo que se traduce en un desconocimiento de hasta qué punto pueden llegar las obligaciones y responsabilidades del personal de Enfermería.

El trabajo hospitalario implica un servicio ininterrumpido, durante las 24 horas del día y todos los días del año, con la obvia existencia de trabajo a turnos y nocturno. Las repercusiones que este tipo de organización del tiempo de trabajo puede tener sobre la salud de las personas merecen especial atención. Dichas consecuencias se refieren principalmente a tres tipos de factores.

### **2.2.10 Modificación de los ritmos circadianos**

La actividad fisiológica del organismo está sometida a una serie de ciclos establecidos. Algunos de estos ciclos cumplen un ritmo de alrededor de 24 horas, son los llamados ritmos circadianos, que siguen unos ciclos de activación y desactivación que se corresponden con los estados naturales de vigilia y sueño. Como ejemplo de éstos podemos citar la secreción de adrenalina, frecuencia cardiaca, presión sanguínea, la capacidad respiratoria, temperatura, etc.

Los factores externos, como los hábitos sociales y la alternancia luz/oscuridad, actúan como sincronizadores de estos ritmos, pero su influencia es tal que, si se modifican, se alteran asimismo los ritmos biológicos dando lugar a alteraciones fisiológicas. El trabajo a turnos comporta una contradicción entre los diversos sincronizadores sociales y el organismo, lo que da lugar a la llamada “patología de la turnicidad”, que se caracteriza por astenia, nerviosismo y dispepsia.

### **2.2.11 Alteraciones del sueño**

En los trabajadores nocturnos la última fase del sueño se ve alterada, o simplemente no se llega a conseguir, con lo que el sueño no consigue su objetivo de recuperación de la fatiga. Por otra parte hay que considerar que las condiciones ambientales que se dan durante el día: luz, ruido, dificultan más la posibilidad de un sueño reparador. Estas alteraciones del sueño tienen repercusiones directas sobre la salud, dando lugar a

situaciones de estrés y fatiga crónica, que se traducen normalmente en alteraciones del sistema nervioso y digestivo.

### **2.2.12 Repercusiones sobre la vida familiar y social**

La sociedad está organizada para un horario “normal” de trabajo. El trabajo a turnos dificulta las relaciones tanto a nivel familiar como social, por una falta de sincronización con los demás y por las dificultades de organización debido a los continuos cambios que produce la alternancia de horarios creando problemas de índole psicosocial.

### **2.2.13 Estrés laboral**

El estrés es un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias.

Cuando hablamos del estrés nos referimos a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas. Algunos autores distinguen entre estrés fisiológico o biológico y estrés psíquico. Sin embargo, con esta distinción se oculta una de las claves necesarias para la comprensión del estrés: la continuidad existente entre el ámbito físico y psíquico.

En la Unión Europea, el estrés relacionado con el trabajo es el segundo problema de salud más común, después del dolor de espalda, afectando al 28% de los trabajadores. Representa más de la cuarta parte de las bajas laborales de 2 o más semanas de todos los problemas de salud relacionados con el trabajo. Puede afectar a cualquier persona en cualquier sector y en una organización de cualquier tamaño.

### **2.2.14 Demandas del trabajo**

Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Para muchos autores sería la naturaleza de estas demandas la que originaría de forma primordial y por encima de todo lo demás, el

estrés. Según esto, el estrés tendría su origen en el tipo de demandas exteriores que se producen. Sin embargo, la consideración única de estos aspectos exteriores dejaría sin explicación las diferentes reacciones individuales de sujetos en una misma situación laboral. Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes:

- Sobrecarga de trabajo.
- Infracarga de trabajo.
- Infrutilización de habilidades.
- Repetitividad.
- Ritmo de trabajo.
- Ambigüedad de rol.
- Conflicto de rol.
- Relaciones personales.
- Inseguridad en el trabajo.
- Promoción.
- Falta de participación.
- Control.
- Formación.
- Cambios en la organización.
- Responsabilidad.
- Contexto físico.

## **a. Características de la persona**

Numerosos investigadores han demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadene por sí misma el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés.

El modo de actuación de estas características en la generación del estrés proviene de la descompensación, desequilibrio o incongruencia entre lo que exteriormente es demandado u ofrecido y lo que los individuos necesitan, desean o son capaces de hacer.

Hay que considerar que esas características están afectadas por una gran variabilidad interindividual e, incluso, también son variables en un mismo individuo a lo largo de su historia personal. Las características personales a las que nos referimos son aquellas que se ha constatado que tienen algún tipo de relación en la generación del estrés:

- **Personalidad tipo A.**
  - Dependencia.
  - Ansiedad.
  - Introversión.
  - Rigidez.

La formación, las destrezas y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad (intelectual y física). La mala condición física y los malos hábitos de salud.

### **2.2.15 Proceso de apreciación**

El estrés y la tensión surgen de las interacciones que se dan entre unas percepciones del individuo sobre el entorno, la personalidad, la amenaza experimentada y la conducta como respuesta a la amenaza.

En varios estudios se ha constatado la extraordinaria importancia que adquieren los mecanismos de recopilación cognitiva (percepción, interpretación, evaluación) en la generación del estrés. Estos mecanismos de apreciación favorecen un determinado tipo de razonamiento que lleva asociada la correspondiente alteración emocional.

La percepción es una compleja función psíquica que elabora los datos sensoriales llegados a la conciencia por medio de los sentidos. La interpretación y la evaluación son funciones mediante las que, a partir de la observación de las circunstancias o el contexto que rodean a una situación, se busca o intenta explicar la importancia o el significado de esa situación; esto nos permite obtener un juicio acerca del carácter de esa situación.

La apreciación que tenemos de una situación depende de ciertos aspectos actuales que la contextualizan en el momento presente. Por otra parte, existen ciertos factores ligados a la historia personal del sujeto (experiencia, formación, sensibilidad, características de personalidad...) que conformarán una peculiar forma de percibir e interpretar la realidad; son los estilos cognitivos.

Existe además una forma de apreciación anticipatoria o prospectiva sobre las posibles consecuencias de nuestras conductas y en general sobre nuestro porvenir, que también va a influir en la forma en la que el sujeto va a apreciar la realidad actual.

El proceso de apreciación a partir de la información obtenida de la relación que se establece entre demandas-ofertas del entorno y características-demandas de la persona ofrece una valoración positiva (situación motivadora, estrés, ajuste, equilibrio) o una valoración negativa (emoción dolorosa, distrés, desequilibrio) de esa situación y orienta al individuo en la elaboración de las respuestas específicas para enfrentarse a esa situación.

#### **b. Proceso de respuesta**

En general, ante un cambio de situación que afecte al individuo (presión) se desencadena una reacción orgánica (tensión). Así, cuando cualquier estímulo suponga un factor de desequilibrio que trastorne la estabilidad de nuestro medio interno se produce un estado de alerta, de movilización, de preparación para controlar este cambio de situación. En este sentido, esta activación no tiene en sí misma un carácter negativo. El sujeto no responde específicamente ante cualquier demanda, es decir, no considera la naturaleza del estímulo (sea positivo o negativo) sino que se da una reacción orgánica y psicológica común ante cualquier estímulo, a la que denominaremos “respuesta no específica”.

Con respecto a la reacción orgánica, una investigación de Selye (1936) dio lugar a lo que se denomina Síndrome General de Adaptación que consta de tres fases:

**Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta. Se produce un aumento de la frecuencia cardíaca, aumenta la coagulabilidad de la sangre y su concentración en las zonas en las que puede ser necesaria para la acción (músculos, cerebros, corazón). También aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos. Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.

**Fase de resistencia:** En la que desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

**Fase de agotamiento:** Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte.

Paralelamente a esta activación fisiológica se da una activación psicológica, también de carácter no específico. Ante un determinado estímulo se produce un incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre ese estímulo.

### **c. Medidas preventivas**

Al igual que las causas del estrés son múltiples, no existe para reducir el estrés una única medida preventiva; sin embargo, se ha de contar con la elaboración de estrategias dirigidas a la situación del trabajo y a la persona.

## **2.2.16. Teorías de enfermería que dan sustento a la Investigación**

- **Teoría de Relaciones interpersonales de Hildegard Peplau**

En su modelo de enfermería psicodinámica, describe su teoría de las relaciones interpersonales, en la que analiza la relación de enfermera/o – paciente; en las que identifica y describe



cuatro fases: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución.

Esta teoría permite que los profesionales de enfermería dejen de centrarse en la atención biofísica de la enfermedad y acercarse a los sentimientos y los comportamientos.

Peplau empleo conocimientos tomados de la ciencia conductual, el modelo psicológico. Este permite al enfermero situarse fuera de la concepción de enfermedad hacia otra orientación e incorporar el significado psicológico de los acontecimientos, sentimientos y conductas a las intervenciones de enfermería. Esto nos permite enseñar a los pacientes como debe experimentar sus sentimientos y explorar con ellos la forma de asimilar estos sentimientos.<sup>19</sup>

Esta teoría es necesario que se maneje en la relación entre el estudiante y sus pares, así mismo con las personas de su entorno; esto contribuirá al desarrollo de las habilidades sociales.

- **Modelo de Sistemas de Betty Neuman**

El modelo de Neuman, publicado por primera vez en 1972 se ocupa primordialmente de los efectos y de las reacciones ante la tensión, en el desarrollo y mantenimiento de la salud. La persona se describe como un sistema abierto que interactúa con el medio ambiente para facilitar la armonía y el equilibrio entre los ambientes interno y externo.

La intervención de enfermería tiene por objeto reducir los factores que generan tensión y las condiciones adversas que afectan o podrían afectar el funcionamiento óptimo en la situación determinada de un usuario. La intervención de enfermería se lleva a cabo mediante la prevención primaria

que se realiza antes de que la persona entre en contacto con un productor de tensión. La meta es evitar que el productor de tensión penetre en la línea normal de defensa o disminuya el grado de reacción reduciendo la posibilidad de hacer frente al productor de tensión, debilitando su fuerza. La prevención secundaria es conveniente después de que el productor de tensión penetra la línea normal de defensa. La atención incluye la atención oportuna de casos, y la planificación y evaluaciones de las intervenciones relacionadas con los síntomas. La prevención terciaria acompaña al restablecimiento del equilibrio. El punto central está en la reeducación para evitar que vuelva a suceder lo mismo, la readaptación, y la conservación de la estabilidad.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

- **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si la persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, tendrá poca satisfacción laboral, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

- **Factores psicosociales**

Son las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las

relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor. .

- **Enfermería**

El término enfermería, abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas.

- **Desempeño laboral**

Se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

- **Estrés**

El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en el trabajo y fuera de éste. Las personas reaccionan de manera diferente a unas mismas circunstancias. Algunas personas llevan mejor que otras el que se les exija mucho. Lo importante es la evaluación subjetiva

que hace la persona de su situación; la situación por sí sola no permite determinar el grado de estrés que puede provocar.

- **Relaciones personales**

Las relaciones personales son los lazos que vamos estableciendo a lo largo de nuestra vida con las personas con las que entablamos algún tipo de convivencia. Son de distinto grado de intensidad.

## **2.4 HIPOTESIS**

***H<sup>a</sup>***

Existe relación entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de Enfermería del área de Neonatología de la clínica Ricardo Palma 2014

***H<sup>0</sup>***

No existe relación entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de Enfermera del área de Neonatología de la clínica Ricardo Palma 2014

## **2.5 VARIABLES**

**Variable “X”:** Factores psicosociales.

**Variable “Y”:** Desempeño laboral del profesional de enfermería.

### **2.5.1 Definición conceptual de las variables**

**Factores psicosociales.-** Los factores psicosociales son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicofisiológicos.

**Desempeño laboral profesional de enfermería.-** La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

### 2.5.2 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Variable “X”</b> Factores psicosociales.	Satisfacción Laboral  Relaciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de trabajo</li> <li>• Relaciones laborales</li> <li>• Horas de trabajo</li> <li>• Horas de descanso</li> </ul>	1-2-3-4  5-6-7-8-9-10-11-12-13  14-15  16-17-18
<b>Variable “Y”</b> Desempeño laboral	Colaborador Tiene Iniciativa Conocimiento Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple los objetivos trazados por la organización</li> </ul>	19-20

## **CAPITULO III METODOLOGIA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación corresponde al tipo de estudio descriptivo, que requiere la precisión de las dos características del estudio: Factores psicosociales y desempeño laboral.

El nivel de la investigación es Descriptivo correlacional, no experimental, puesto que describe el problema de investigación en una unidad de espacio temporal determinada y el descubrimiento de los factores causales que han podido incidir o afectar la ocurrencia dl fenómeno. Finalmente es No experimental, debido a que el problema se observa tal y cómo se da en su contexto natural para después analizarlos.

### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.2.1. Población**

La **Población** estuvo constituido por 30 enfermeras que laboran en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma.

### **3.2.2. Muestra**

La muestra fue de manera no probabilística e intencional, ya que se considera a las 30 enfermeras que laboran en el área de neonatología de la clínica Ricardo Palma.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se empleó la técnica de la encuesta, elaborándose para ello un cuestionario de 20 preguntas, con alternativas de respuesta: Siempre o Casi siempre, A veces, y Raras veces o Nunca.

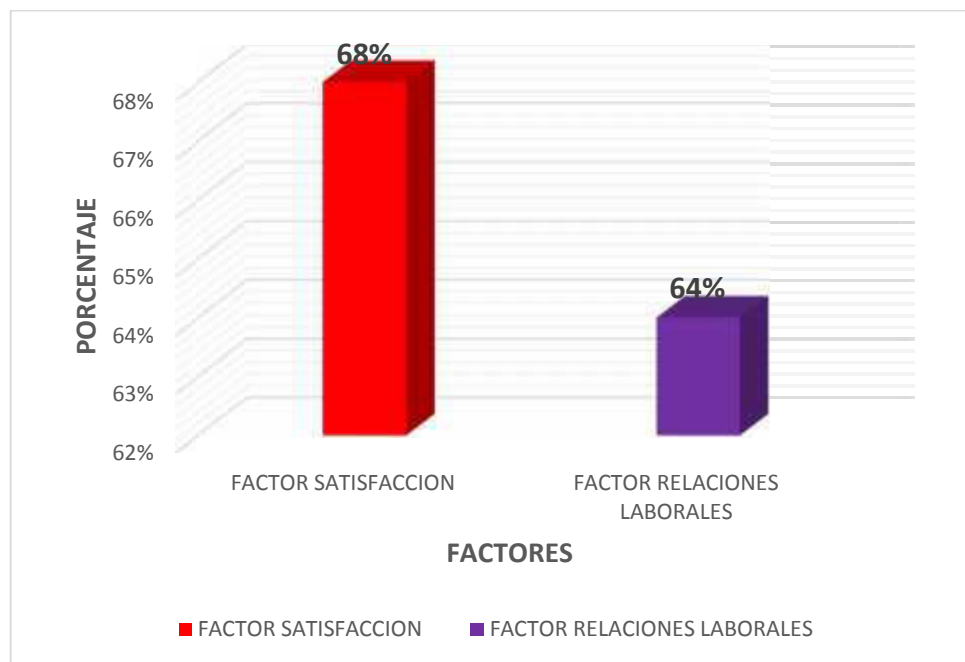
### **3.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para la validez de contenido, la encuesta elaborada será sometida a un grupo de jueces expertos, los cuales otorgaron un alto grado de validez, recomendando su aplicación a la muestra de estudio.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### GRAFICO 1

#### FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE NEONATOLOGÍA DE LA CLÍNICA RICARDO PALMA, 2014.

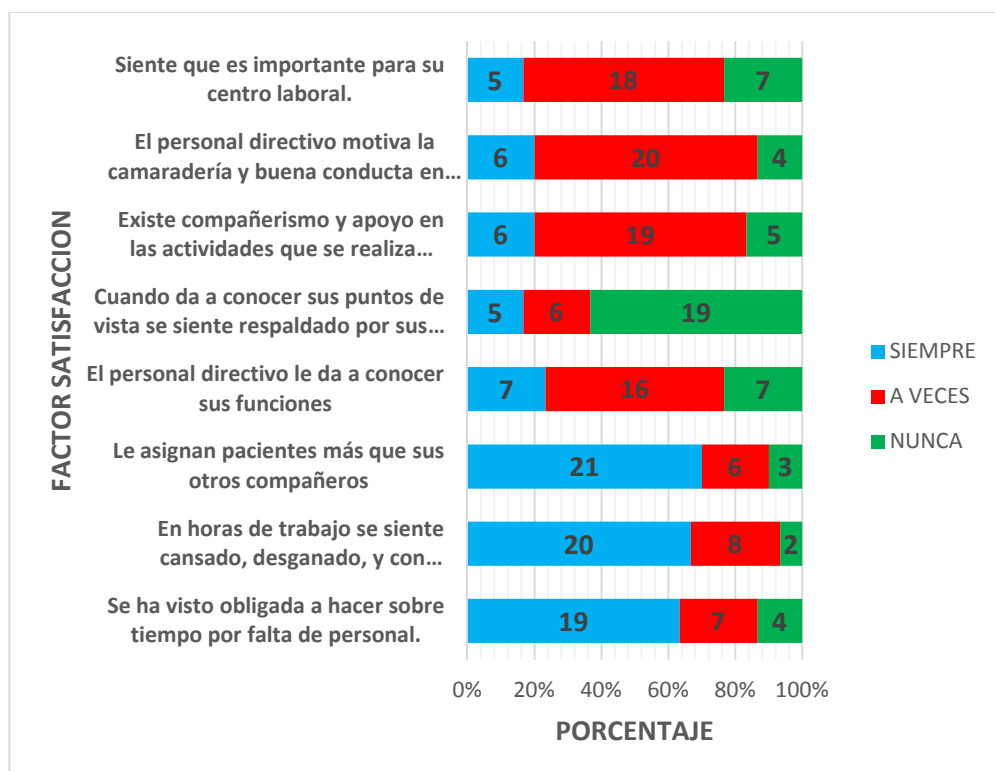


Los resultados presentados en la Grafica 1, los factores psicosociales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014, según las respuestas del personal de enfermería consideran el Factor satisfacción en mayor porcentaje en un 68% considerando que Siempre les asignan más pacientes que sus otros compañeros 21(70%), en las horas de trabajo se sienten desgastados 20(67%) y se han visto obligados a hacer sobre tiempo por falta de personal 19(63%). Luego el Factor Relaciones Laborales en un 64%, considerando que Siempre existen cambios permanentes en las condiciones de trabajo 21(70%), también siempre durante el mes les cambian el turno de manera intempestiva 20(67%), Estos Factores psicosociales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería.



## GRAFICO 2

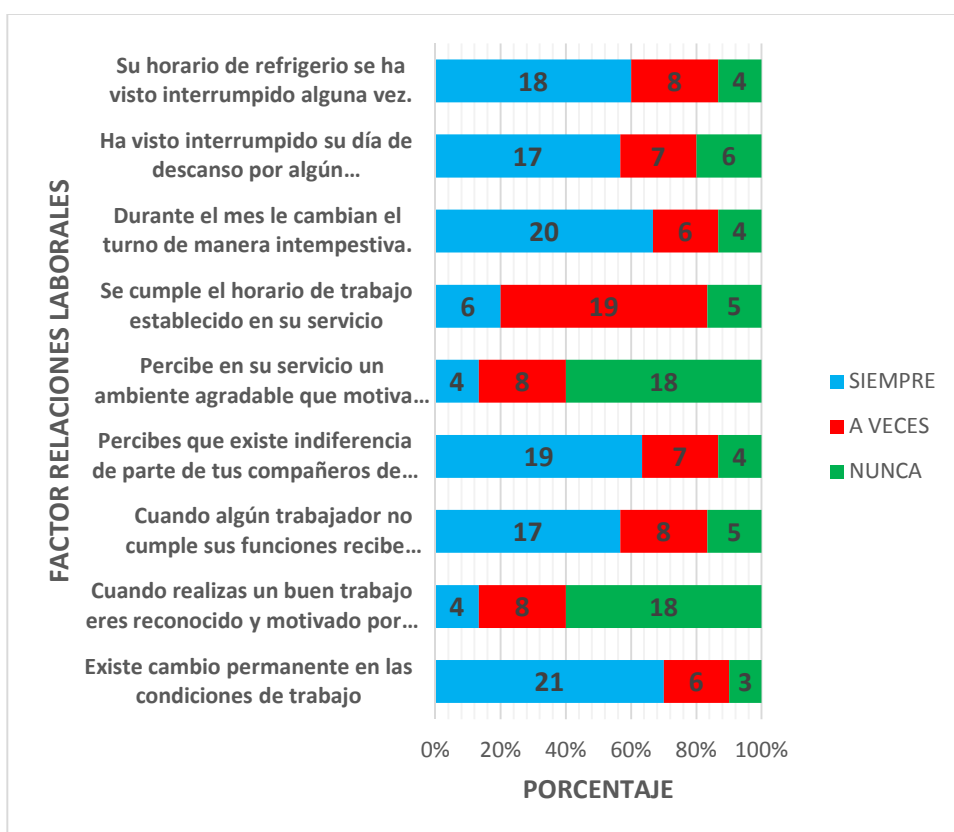
### FACTOR SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE NEONATOLOGÍA DE LA CLÍNICA RICARDO PALMA.



Los resultados presentados en la Grafica 2, En los Factores Sociales, según las respuestas del personal de enfermería consideran que Siempre les asignan más pacientes que sus otros compañeros 21(70%), en las horas de trabajo se sienten desganados 20(67%) y se han visto obligados a hacer sobre tiempo por falta de personal 19(63%). También responden que a veces el personal directivo motiva la camaradería y buena conducta entre los trabajadores 20(67%), asimismo a veces existe compañerismo y apoyo en las actividades que se realizan en el trabajo 19(63%) y a veces sienten que es importante para su centro laboral. Finalmente, nunca se sienten respaldados por sus compañeros cuando expresan sus puntos de vista 19(63%). Estos factores sociales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería.

**GRAFICO 3**

**FACTOR RELACIONES LABORALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE NEONATOLOGÍA DE LA CLÍNICA RICARDO PALMA.**



también

Los resultados presentados en la Grafica 3, En los Factores Relaciones laborales, según las respuestas del personal de enfermería consideran que Siempre existen cambios permanentes en las condiciones de trabajo 21(70%), también siempre durante el mes les cambian el turno de manera intempestiva 20(67%), además siempre perciben que existe indiferencia de parte de sus compañeros de trabajo. Responden también que a veces no se cumple con el horario de trabajo establecido en su servicio 19(63%). Asimismo, señalan que nunca perciben un ambiente agradable de trabajo que motiva el esfuerzo continuo, además de ello nunca cuando realizan un buen trabajo son motivados y reconocidos por los directivos 18(60%). Estos factores de relaciones laborales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería.

## CAPITULO V: DISCUSION DE RESULTADOS

Los factores psicosociales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014, según las respuestas del personal de enfermería consideran el Factor satisfacción en mayor porcentaje en un 68% considerando que Siempre les asignan más pacientes que sus otros compañeros 21(70%), en las horas de trabajo se sienten desganados 20(67%) y se han visto obligados a hacer sobre tiempo por falta de personal 19(63%). Luego el Factor Relaciones Laborales en un 64%, considerando que Siempre existen cambios permanentes en las condiciones de trabajo 21(70%), también siempre durante el mes les cambian el turno de manera intempestiva 20(67%), Estos Factores psicosociales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería. los factores psicosociales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014, según las respuestas del personal de enfermería consideran el Factor satisfacción en mayor porcentaje en un 68% considerando que Siempre les asignan más pacientes que sus otros compañeros 21(70%), en las horas de trabajo se sienten desganados 20(67%) y se han visto obligados a hacer sobre tiempo por falta de personal 19(63%). Luego el Factor Relaciones Laborales en un 64%, considerando que Siempre existen cambios permanentes en las condiciones de trabajo 21(70%), también siempre durante el mes les cambian el turno de manera intempestiva 20(67%), Estos Factores psicosociales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería. Coincidiendo con LÓPEZ. (2011) Llegando a las siguientes conclusiones: *“Con respecto a las variables demográficas socio-*

*laborales, los hombres tienen más años en el puesto de trabajo, en relación a las mujeres; pero cuando se trata de la entidad son las mujeres quienes llevan más años laborando en la misma, con respecto a los hombres. En cuanto a la satisfacción laboral, un 53,1% de la muestra se encuentran satisfechos en su centro de laboral en relación con el ambiente y la prestación percibida. Asimismo la muestra presenta la máxima satisfacción al referirse a las relaciones personales con sus superiores, y la menor satisfacción la manifiesta con relación al trato de igualdad y justicia que recibe en su centro laboral”.*

En los Factores Sociales, según las respuestas del personal de enfermería consideran que Siempre les asignan más pacientes que sus otros compañeros 21(70%), en las horas de trabajo se sienten desganados 20(67%) y se han visto obligados a hacer sobre tiempo por falta de personal 19(63%). También responden que a veces el personal directivo motiva la camaradería y buena conducta entre los trabajadores 20(67%), asimismo a veces existe compañerismo y apoyo en las actividades que se realizan en el trabajo 19(63%) y a veces sienten que es importante para su centro laboral. Finalmente, nunca se sienten respaldados por sus compañeros cuando expresan sus puntos de vista 19(63%). Estos factores sociales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería. Coincidiendo con BRAVO (2012) llegó a las siguientes conclusiones: *“El programa de entrenamiento cognitivo conductual fue efectivo para la variable Satisfacción Subjetiva, ya que se evidenciaron diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones realizadas antes y después de su implementación. En relación a las variables Estrés y Depresión cabe destacar, que si bien, no se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones realizadas antes y después; si, que es posible, observar una disminución entre ambas mediciones, aun cuando desde un principio el Grupo Experimental, no evidenció índices graves en estrés y depresión. Los resultados obtenidos pueden entenderse a partir del contexto existente en la Unidad. Debido al éxodo masivo de enfermeras que se produjo a fines del año pasado en la Unidad, el grupo de enfermeras era un equipo de trabajo nuevo. Este factor, más el apremio permanente de tiempo, la naturaleza y urgencia del trabajo,*

*largos turnos, escasez de personal, la poca cohesión y soporte emocional; dificultaban que pudieran conversar sobre otra cosa distinta a pacientes y turnos. Tal vez, esta serie de factores contribuyeron a que presentaran bajos niveles de satisfacción subjetiva, en la medición Pre. El taller propició un espacio de encuentro distinto, donde apareció la “persona”, no tan sólo la profesional, que habló sobre sus miedos, su vida familiar, sus proyectos, sus angustias, frustraciones y gratificaciones que viven en su trabajo. El hecho que se les escuchara, que se les recordara, lo importante de su labor, la eficiencia con que esta se realiza y que se reforzara su participación; podría explicar el aumento de su satisfacción subjetiva”.*

En los Factores Relaciones laborales, según las respuestas del personal de enfermería consideran que Siempre existen cambios permanentes en las condiciones de trabajo 21(70%), también siempre durante el mes les cambian el turno de manera intempestiva 20(67%), además siempre perciben que existe indiferencia de parte de sus compañeros de trabajo. Responden también que a veces no se cumple con el horario de trabajo establecido en su servicio 19(63%). Asimismo, señalan que nunca perciben un ambiente agradable de trabajo que motiva el esfuerzo continuo, además de ello nunca cuando realizan un buen trabajo son motivados y reconocidos por los directivos 18(60%). Estos factores de relaciones laborales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería. Coincidiendo con CARRANZA, (2006) Llegó a las siguientes conclusiones: *Se verificó una alta satisfacción en médicos y enfermeras, no así en auxiliares. Asimismo es la ausencia de factores como cooperación de los pares, ayuda de los superiores y tiempo disponible para atender bien a los pacientes, tienen relación con la insatisfacción laboral y los deseos de las personas de abandonar el centro de salud. Esta relación fue significativa en las enfermeras.*

## CONCLUSIONES

- Los factores psicosociales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014, según la opinión del personal de enfermería consideran el Factor satisfacción en mayor porcentaje, señalando que Siempre les asignan más pacientes que sus otros compañeros, en las horas de trabajo se sienten desganados y se han visto obligados a hacer sobre tiempo por falta de personal. Luego en el Factor Relaciones Laborales, consideran que Siempre existen cambios permanentes en las condiciones de trabajo, también siempre durante el mes les cambian el turno de manera intempestiva, Estos Factores psicosociales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería.
- En los Factores Sociales, el personal de enfermería considera que Siempre les asignan más pacientes que sus otros compañeros, trabajan desganados y se han visto obligados a hacer sobretiempo por falta de personal. También solo a veces el personal directivo motiva la camaradería y buena conducta entre los trabajadores, asimismo a veces existe compañerismo y apoyo en las actividades que se realizan en el trabajo y a veces sienten que es importante para su centro laboral. Asimismo, nunca se sienten respaldados por sus compañeros cuando expresan sus puntos de vista. Estos factores sociales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería.
- En los Factores Relaciones laborales, el personal de enfermería consideran que Siempre existen cambios permanentes en las condiciones de trabajo, también siempre durante el mes les cambian el turno de manera intempestiva, además siempre perciben que existe indiferencia de parte de sus compañeros de trabajo. También a veces no se cumple con el horario de trabajo establecido en su servicio. Asimismo, nunca perciben un ambiente agradable de trabajo que motiva el esfuerzo continuo, además de ello nunca cuando realizan un buen trabajo son motivados y reconocidos

por los directivos. Estos factores de relaciones laborales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería.

## RECOMENDACIONES

- Implantar a las autoridades en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma difundan diferentes estrategias como parte de la gestión de recursos humanos, programando talleres de motivación e interrelaciones humanas, dirigidas al personal de salud, que permita fortalecer y mejorar el desempeño laboral del personal de Enfermería.
- Implantar que los directivos brinden reconocimientos al personal de enfermería contribuyendo en el desempeño del personal, brindándoles seguridad y sobre todo hacerlos sentir que cumplen a cabalidad sus funciones, como factor motivacional y de satisfacción en los trabajadores en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma.
- Promover lo relacionado al compromiso que debe tener cada uno de los trabajadores de la salud con la Institución, para ello los Directivos deben mostrar interés en aspectos positivos que puedan influenciar en mejorar su desempeño, estableciendo una política de incentivos y estímulos en forma sistemática y continua.
- Fomentar una relación contractual más segura para los trabajadores de la salud, mejorar las relaciones laborales con el respeto a los horarios de trabajo, distribución de la carga de pacientes en un número adecuado y proporcional, todo ello en un ambiente adecuado y favorable para el desarrollo del desempeño eficiente en el servicio.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Carayon, Haims y Yang. Factores psicosociales en el ambiente de trabajo, 2001.
- (2) Cox y Griffiths. Organización y gestión laboral en contextos sociales y organizacionales, 1996.
- (3) Daza, Martín. Factores psicosociales: metodología de evaluación.
- (4) Zapata, A. Equilibrio emocional y psicológico del personal de enfermería, 2000.
- (5) Robbins. La psicología social en Latinoamérica. Editorial Trillas. 1975.
- (6) Álvarez y col. Desgaste profesional, revisión de estudios. AEN N° 39, 1991.
- (7) Ibarra. La satisfacción laboral de los académicos en una Universidad estatal. Colección Biblioteca de la educación superior. México 2003
- (8) Shaufell WB. ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo. Prevención, trabajo y salud. 2002.
- (9) Díaz Franco. Contenidos psicosociales y sanitarios de la Ley de Prevención de riesgos laborales. 1999.
- (10) Nogareda, C. Carga mental en el trabajo hospitalario. Guía para su valoración.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre los factores psicosociales y el desempeño laboral, con respecto a las actividades que realiza el profesional de enfermería en el área de neonatología</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b> Determinar los factores psicosociales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de neonatología de la Clínica Ricardo</li> </ul>	<p><b>Variable “X”:</b> Factores psicosociales.</p> <p><b>Variable “Y” :</b> Desempeño laboral del profesional de enfermería.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Relaciones Laborales</p> <p>Colaborador Tiene Iniciativa Conocimiento Trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sobrecarga de trabajo</li> <li>Relaciones personales</li> <li>Horas de trabajo</li> <li>Horas de descanso</li> <li>Cumple los objetivos trazados por la organización</li> </ul>	<p><b>TIPO:</b> Investigación aplicada, método no experimental.</p> <p><b>POBLACION:</b> La Población estuvo constituido por 30 enfermeras que laboran en el área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra fue de manera no probabilística e intencional, ya que se considera a las 30 enfermeras que laboran en el área de neonatología de la clínica Ricardo Palma.</p> <p><b>TECNICA E INSTRUMENTO:</b> Se empleó la técnica de la encuesta,</p>

<p>de la Clínica Ricardo Palma, 2014.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre los factores psicosociales y el desempeño laboral con respecto al interés que la clínica muestra por el profesional de enfermería del área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014.</li> </ul>	<p>Palma, 2014.</p> <p>Establecer cómo los estresores de carácter Psicosocial influyen sobre la vulnerabilidad de los trabajadores ante diversos riesgos laborales en área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma.</p> <p>- Identificar los Factores Psicosociales de la Prevención de Riesgo Laborales en área de neonatología de la Clínica Ricardo Palma, 2014.</p>				<p>elaborándose para ello un cuestionario de 20 preguntas</p>
--	---	--	--	--	---

## ANEXO 2

### ENCUESTA AL PROFESIONAL DEL AREA DE NEONATOLOGIA

#### INSTRUCCIONES

1. Lea detenidamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa de respuesta.
2. Luego de ser seleccionada, marque con una "X" la opción elegida.
3. Responda los ítems en su totalidad.
4. En caso de duda, acuda al encuestador.

N°	ÍTEM	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Usted cree que el desempeño laboral de la enfermera del servicio de neonatología es de acuerdo al MOF de la clínica?			
2	¿Se ha visto obligada a hacer sobre tiempo por falta de personal.			
3	Usted en horas de trabajo se siente cansado, desganado, y con presión laboral.			
4	Cree usted que se le asignan pacientes más que sus otros compañeros			
5	Con qué frecuencia el personal directivo le da a conocer sus funciones?			
6	Usted cuándo da a conocer sus puntos de vista se siente respaldado por sus compañeros?			
7	¿Cree usted que existe compañerismo y apoyo en las actividades que se realiza durante su turno			
8	Con qué frecuencia el personal directivo motiva la camaradería y buena conducta en el personal?			
9	Existe cambio permanente en las condiciones de trabajo			
10	Cuando realizas un buen trabajo eres reconocido y motivado por las autoridades de la organización.			
11	Cuando algún trabajador no cumple sus funciones recibe sanciones.			

12	Percibes que existe indiferencia de parte de tus compañeros de trabajo			
13	¿Usted percibe en su servicio un ambiente que le motiva al esfuerzo continuo.			
14	¿Usted cree que se cumple el horario de trabajo establecido en su servicio?			
15	Durante el mes le cambian el turno de manera intempestiva.			
16	Ha visto interrumpido su día de descanso para atender algún requerimiento o emergencia de su centro de trabajo.			
17	Su horario de refrigerio se ha visto interrumpido alguna vez..			
18	Tienes tiempo para descansar			
19	Siente que es importante para su centro laboral.			
20	Cumple con las obligaciones de trabajo encomendadas			