



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores  
administrativos de una red de Servicios de Salud De Cusco- 2021**

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

**AUTORA:**

Perales Talaverano, Seida (ORCID: 0000-0002-7008-1075)

**ASESORA:**

Mg. Miluska Vega Guevara (ORCID: 0000-0002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de servicios de salud

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres por ser un pilar importante en mi vida, a mi familia por mostrarme su apoyo incondicional en todo momento

Seida Perales Talaverano.

## **Agradecimiento**

Agradezco a nuestro Señor Jesús por haberme dado la oportunidad de alcanzar una meta más en mi vida. A la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de superarme profesionalmente y por abrirme una vez más sus puertas y poder adquirir nuevos conocimientos, experiencias y momentos inolvidables. A la magister Miluska Vega Guevara por su asesoramiento.

Seida Perales Talaverano

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz operacional de la variable Riesgo ergonómico .....	17
Tabla 2 Matriz operacional de la variable Satisfacción laboral .....	18
Tabla 3 Resultados para la variable Riesgo ergonómico en trabajadores administrativos de una red de servicios de salud Cusco .....	21
Tabla 4 Resultados para la variable Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una red de servicios de salud Cusco .....	22
Tabla 5 Resultados para el análisis de correlación entre las variables riesgo ergonómico y satisfacción laboral.....	22
Tabla 6 Resultados para el análisis de correlación entre la variable riesgo ergonómico y la dimensión satisfacción laboral intrínseca .....	23
Tabla 7 Resultados para el análisis de correlación entre la variable riesgo ergonómico y dimensión satisfacción laboral extrínseca .....	23

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el riesgo ergonómico y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una red de servicios de salud de Cusco, 2021, para lo cual se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, siendo por su propósito la investigación básica y por su diseño descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por los trabajadores administrativos de una red de servicios de salud Cusco, en tanto que la muestra coincidió con la población, siendo de tamaño 100 trabajadores, quienes se les administró dos instrumentos para la recolección de datos, uno de ellos denominado cuestionario sobre riesgos económicos y el otro cuestionario sobre satisfacción laboral, los mismos que cuentan con una validez y confiabilidad adecuadas. Los resultados de la investigación permiten concluir que las variables riesgo ergonómico y satisfacción laboral presentan correlación entre ellas, la misma que es alta inversa, pues se obtuvo el valor de -0.868 para el coeficiente de correlación de Spearman, de tal manera que cuanto menos riesgo ergonómico exista para el trabajador entonces se obtiene mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una red de servicios de salud de Cusco 2021.

**Palabras clave:** Riesgo ergonómico, satisfacción laboral intrínseca, satisfacción laboral extrínseca

## **Abstract**

The main objective of the research was to determine the relationship between ergonomic risk and job satisfaction in administrative workers of a network of health services in Cusco, 2021, for which an investigation with a quantitative approach was developed, being for its purpose the basic research and for its descriptive correlational design. The population consisted of administrative workers from a Cusco health services network, while the sample coincided with the population, with a size of 100 workers, who were administered two instruments for data collection, one of them called a questionnaire on economic risks and the other questionnaire on job satisfaction, which have adequate validity and reliability. The results of the research allow us to conclude that the variables ergonomic risk and job satisfaction present a correlation between them, which is high inverse, since the value of -0.868 was obtained for the Spearman correlation coefficient, in such a way that the less risk ergonomic exists for the worker, then higher levels of job satisfaction are obtained in the administrative workers of a network of health services in Cusco 2021.

**Keywords:** Ergonomic risk, intrinsic job satisfaction, extrinsic job satisfaction.