



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en
trabajadores de salud de los establecimientos de la
Microred Portada de Manchay, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR

Br. Doris Apaza Muñoz

ASESOR

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Damian Chumbe Felimon Angel
Presidente

Mgtr. Valdiviezo Gonzales Janet Marisol
Secretario

Dr. Sánchez Díaz Sebastián
Vocal

Dedicatoria

A mi madre por ser mi amiga, compañera y estar presente en cada proyecto realizado y por realizar.

Dedicado a mis hijos Maria Fernanda y Franco André por ser la luz de mis ojos además el motivo para seguir luchando por mis sueños.

Dedicado a mí esposo Jaime por su apoyo constante y amor.

A Sadith Flores por su infinita paciencia, amor e incansable apoyo.

Agradecimiento

A mi Asesor de tesis, el Dr. Sebastián Sánchez, por todo su apoyo e infinita paciencia en este largo camino para el logro de mi gran meta, ser Magister.

A los trabajadores de todos los establecimientos la Micro Red Portada de Manchay, por su incansable labor en aras del bienestar de la población.

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

Lima, 23 de Agosto de 2017

ANEXO 2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaración de Autoría

Yo, **Doris Apaza Muñoz**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Factores de riesgo psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de salud de los establecimientos de la Microred Portada de Manchay, 2017**”, presentada, en 131 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la 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 establecido 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 determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de Agosto del 2017

Doris Apaza Muñoz

DNI: 42068102

CAMPUS LIMA ESTE

Av. Del Parque 640. Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho

Teléfono: (01) 200 9030 Anexo: 8181.

Presentación

Señores integrantes del Jurado:

La investigación que presento ha sido desarrollada teniendo en consideración la normatividad de la Universidad “César Vallejo”, en la cual se toma en consideración las reglas de redacción con la finalidad de poder optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de salud, con la investigación que lleva por título: **“Factores de riesgo psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de salud de los establecimientos de la Microred Portada de Manchay, 2017”**. Este trabajo nos muestra los hallazgos de la investigación, el cual tiene como objetivo determinar la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la Satisfacción laboral en trabajadores de salud de los establecimientos de la Microred Portada de Manchay 2017, teniendo una muestra con 108 profesionales de la salud, aplicando dos instrumentos para medir de factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, los mismos que fueron analizados por expertos en el tema además de contar con la validación correspondiente.

El presente estudio de tesis está estructurado a través de capítulos, los que a detalle a continuación: En el primer capítulo de la introducción, el segundo capítulo marco metodológico, el tercer capítulo resultados, el cuarto capítulo la discusión, el quinto capítulo las conclusiones, el sexto capítulo las recomendaciones y el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y apéndices.

.Señores integrantes del jurado se espera que la presente investigación alcance su venia y aprobación.

La autora

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	xv
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	34
1.4. Problema	36
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	52
2.4. Tipos de estudio	52
2.5. Diseño	53
2.6. Población, muestra y muestreo	53
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8. Métodos de análisis de datos	62
2.9. Aspectos éticos	62
III. RESULTADOS	63
IV. DISCUSIÓN	88
V. CONCLUSIONES	93
VI. RECOMENDACIONES	97
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS	105

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Factores de riesgo psicosocial.	46
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción laboral.	50
Tabla 3	Personal de los establecimientos de la Microred Portada de Manchay	54
Tabla 4	Consistencia interna para las dimensiones y sub-dimensiones psicosociales de riesgo laboral (Alfa de Crombach) I.s.t.a.s. 21 Suseso.	58
Tabla 5	Estadísticos de fiabilidad de factor de riesgo psicosocial	59
Tabla 7	Confiabilidad escala SL- SPC teórica	61
Tabla 8	Estadísticos de fiabilidad de satisfacción laboral obtenidos	61
Tabla 9	Frecuencias según exposición a los factores de riesgo psicosocial	64
Tabla 10	Frecuencias según exposición al factor exigencias psicológicas	65
Tabla 11	Frecuencias según exposición al factor Trabajo activo-desarrollo de habilidades	66
Tabla 12	Frecuencias según exposición al factor apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	67
Tabla 13	Frecuencias según exposición al factor Compensaciones	68
Tabla 14	Frecuencias según exposición al factor doble presencia	69

Tabla 15	Frecuencias según niveles de Satisfacción laboral	70
Tabla 16	Frecuencias según nivel de satisfacción de Significación de la tarea	71
Tabla 17	Frecuencias según nivel de satisfacción de condiciones de trabajo	72
Tabla 18	Frecuencias según nivel de satisfacción del reconocimiento personal	73
Tabla 19	Frecuencias según niveles de satisfacción de los beneficios económicos	74
Tabla 20	Contingencia V1: Factor de riesgo psicosocial * V2: Satisfacción laboral	75
Tabla 21	Contingencia Dimensión 1: Exigencias psicológicas * V2: Satisfacción laboral	76
Tabla 22	Contingencia Dimensión 2: Trabajo activo- desarrollo de habilidades * V2: Satisfacción laboral	77
Tabla 23	Contingencia Dimensión 3: Apoyo social * V2: Satisfacción laboral	78
Tabla 24	Contingencia Dimensión 4: Compensaciones * V2: Satisfacción laboral	79
Tabla 25	Contingencia Dimensión 5: Doble presencia * V2: Satisfacción laboral	80
Tabla 26	Correlaciones entre los factores de riesgo psicosocial V1 y la satisfacción laboral V2	81
Tabla 27	Correlaciones entre la dimensión 1: exigencias psicológicas y la satisfacción laboral	82
Tabla 28	Correlaciones entre la dimensión 2: trabajo activo- desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral	83
Tabla 29	Correlaciones entre la dimensión 3: apoyo social y la satisfacción laboral	84

Tabla 30	Correlaciones entre la dimensión 4: compensaciones y la satisfacción laboral	85
Tabla 31	Correlaciones entre la dimensión 5: doble presencia y la satisfacción laboral	86

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	52
Figura 2	Fórmula de muestreo, aleatorio estratificado Solución de fórmula: Muestreo, aleatorio estratificado.	54
Figura 3	Frecuencias según exposición a los factores de riesgo psicosocial	64
Figura 4	Frecuencias según exposición al factor exigencias psicológicas	65
Figura 5	Frecuencias según exposición al factor Trabajo activo-desarrollo de habilidades	66
Figura 6	Frecuencias según exposición al factor apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	67
Figura 7	Frecuencias según exposición al factor Compensaciones	68
Figura 8	Frecuencias según exposición al factor doble presencia	69
Figura 9	Frecuencias según niveles de Satisfacción laboral	70
Figura 10	Frecuencias según nivel de satisfacción de Significación de la tarea	71
Figura 11	Frecuencias según nivel de satisfacción de condiciones de trabajo	72
Figura 12	Frecuencias según nivel de satisfacción del reconocimiento personal	73
	Frecuencias según niveles de satisfacción de los beneficios	

Figura 13	económicos	74
Figura 14	Contingencia V1: Factor de riesgo psicosocial * V2: Satisfacción laboral	75
Figura 15	Contingencia Dimensión 1: Exigencias psicológicas * V2: Satisfacción laboral	76
Figura 16	Contingencia Dimensión 2: Trabajo activo- desarrollo de habilidades * V2: Satisfacción laboral	77
Figura 17	Contingencia Dimensión 3: Apoyo social * V2: Satisfacción laboral	78
Figura 18	Contingencia Dimensión 4: Compensaciones * V2: Satisfacción laboral	79
Figura 19	Contingencia Dimensión 5: Doble presencia * V2: Satisfacción laboral	80

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de trabajar de manera conjunta la Gestión en Salud con la Salud Ocupacional, asociación muy poco investigada en Perú, siendo para ello el objetivo general determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la Satisfacción laboral en trabajadores de salud de los establecimientos de la Microred Portada de Manchay 2017.

Como metodología se tiene que fue una investigación aplicada, descriptiva- correlacional, usó el método hipotético deductivo. El enfoque que presenta es cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental y transversal. La muestra fue constituida por 108 trabajadores de salud de los establecimientos de Micro red Portada de Manchay, el muestreo fue no probabilístico estratificado. Para realizar la medición se destinó la aplicación de dos instrumentos, donde el primero fue para medir la exposición a los factores de riesgo psico-social, que lleva por nombre Cuestionario ISTAS 21 SUSESO y el segundo para medir la satisfacción Laboral, llamado test de Satisfacción laboral- SPC. Estos mismos instrumentos cuentan con la validación correspondiente.

Después de la etapa de recolección y procesamiento de datos, se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una relación $r = - 0.410^{**}$ entre las variables: Factores de riesgo psicosocial y Satisfacción laboral; Este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es negativa e inversa y tiene un nivel de correlación moderada, lo que quiere decir que a mayor exposición a los factores de riesgo psicosocial menor satisfacción laboral y viceversa. En cuanto a la significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Sobre el análisis por dimensiones de los Factores de riesgo psicosocial se encontró en tablas cruzadas con satisfacción laboral: El factor exigencias psicológicas presentó mediano riesgo 40,7%, ($Rho = - 0.203^{**}$) y $p = 0,000 < 0.05$); el factor trabajo activo- desarrollo de habilidades mediano riesgo 48,1% ($Rho = - 0.336^{**}$) y $p = 0,000 < 0.05$); el factor apoyo social mediano riesgo 46,3% ($Rho = - 0.320^{**}$) y $p = 0,000 < 0.05$); el factor compensaciones alto riesgo 59,8% ($Rho = - 0.410^{**}$) y $p = 0,000 < 0.05$) y el factor doble presencia alto riesgo 38.9% ($Rho = - 0.097^{**}$) y $p = 0,000 \geq 0.05$) y la satisfacción laboral con una satisfacción laboral que oscila entre insatisfacción 38.9% y promedio 47, 2%.

Conclusiones: Los resultados han evidenciado que los trabajadores de salud de los establecimientos de la Micro Red portada de Manchay están expuestos a un mediano y alto riesgo psicosocial; asimismo, presentan una satisfacción laboral que oscila entre promedio 47.22% e insatisfacción 38.88%, Confirmando que a mayor riesgo psicosocial, menor satisfacción laboral.

Palabras clave: Factores de Riesgo psicosocial, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research was carried out with the aim of working together on Health Management with Occupational Health, an association that was very little investigated in Peru, being the general objective to determine the relationship between psychosocial risk factors and Work satisfaction In health workers of the establishments of the Micro Red Cover of Manchay 2017.

As methodology is that it was an applied, descriptive-correlational research, used the hypothetical deductive method. The approach he presents is quantitative. The research design is non-experimental and cross-sectional. The sample consisted of 108 health workers from Micro Red Portada de Manchay, sampling was non-probabilistic stratified. In order to carry out the measurement, the application of two instruments was used, where the first was to measure the exposure to psycho-social risk factors, which is called ISTAS 21 SUSESO Questionnaire and the second to measure labor satisfaction, called Satisfaction Test Labor-SPC. These same instruments have the corresponding validation.

After the data collection and processing stage, the corresponding statistical analysis was performed, estimating the existence of a relation $r = - 0.410^{**}$ between the variables: Psychosocial risk factors and Work satisfaction; This degree of correlation indicates that the relationship between the two variables is negative and inverse and has a moderate level of correlation, which means that the higher the exposure to psychosocial risk factors the lower the job satisfaction and vice versa. As for the significance of $p = 0.000$ shows that p is less than 0.05 which allows to indicate that the relation is significant, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

The psychological factors factor presented a medium risk (40.7%), ($Rho = - 0.203^{**}$) and $p = 0.000 < 0.05$). The active work factor - medium risk skill development 48.1% ($Rho = - 0.336^{**}$) and $p = 0.000 < 0.05$); The median social support factor risk 46.3% ($Rho = - 0.320^{**}$) and $p = 0.000 < 0.05$); ($Rho = - 0.410^{**}$) and $p = 0.000 < 0.05$) and the presence of high risk factor 38.9% ($Rho = - 0.097^{**}$) and $p = 0.000 \geq 0.05$) and job satisfaction With job satisfaction ranging from dissatisfaction to 38.9% and an average of 47.2%.

Conclusions: The results have shown that the health workers of the establishments of the Micro Red cover of Manchay are exposed to a medium and high psychosocial risk; Likewise, they present a job satisfaction ranging from an average of 47.22% to 38.88% dissatisfaction, confirming that at higher psychosocial risk, lower job satisfaction.

Key words: Psychosocial risk factors, job satisfaction.